

## Стандарт государственной услуги «Выдача справок по опеке и попечительству»

### 1. Общие положения

1. Государственная услуга «Выдача справок по опеке и попечительству» (далее – государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством образования и науки Республики Казахстан (далее – Министерство).

3. Государственная услуга оказывается управлениями образования городов Астаны и Алматы, отделами образования районов и городов областного значения (далее – услугодатель).

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственных услуг осуществляются через:

1) Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета по контролю автоматизации государственных услуг и координации деятельности центров обслуживания населения Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (далее – ЦОН);

2) веб-портал «электронного правительства»: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) (далее – портал).

### 2. Порядок оказания государственной услуги

4. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи документов в ЦОН, а также обращения на портал – не более 5 минут;

2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов услугополучателем – не более 15 минут;

3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – не более 5 минут.

5. Форма оказания государственной услуги: электронная (полностью автоматизированная) и (или) бумажная.

6. Результат оказания государственной услуги – справка об опеке и попечительстве над ребенком-сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей, согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги.

Результат государственной услуги предоставляется в электронном формате. В случае обращения услугополучателя за получением государственной услуги на бумажном носителе результат оформляется в электронном формате, распечатывается и заверяется подписью руководителя услугодателя.

На портале результат оказания государственной услуги направляется услугополучателю в «личный кабинет» в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) уполномоченного лица услугодателя.

7. Государственная услуга оказывается бесплатно.

8. График работы:

1) ЦОНа: с понедельника по субботу включительно, за исключением выходных и праздничных дней, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00 часов, без перерыва.

Прием осуществляется в порядке «электронной» очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

При желании услугополучателя возможно «бронирование» электронной очереди посредством портала;

2) портала – круглосуточно (за исключением технических перерывов в связи с проведением ремонтных работ).

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя:

при обращении в ЦОН:

1) заявление услугополучателя (от опекуна (попечителя) согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги;

2) данные свидетельства о рождении ребенка (в случае рождения ребенка до 13 августа 2007 года).

Сведения документов, удостоверяющих личность услугополучателя (опекуна (попечителя), свидетельства о рождении ребенка (в случае рождения ребенка после 13 августа 2007 года), работник ЦОНа получает из соответствующих государственных информационных систем в форме электронных документов, удостоверенных ЭЦП уполномоченных лиц государственных органов.

Услугодатель получает письменное согласие услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, которые содержатся в информационных системах, при оказании государственных услуг, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

При приеме документов работник ЦОНа сверяет данные из информационной системы ЦОНов с оригиналами документов услугополучателя и возвращает оригиналы услугополучателю; на портал:

1) запрос в форме электронного документа, подписанный ЭЦП услугополучателя;

2) свидетельства о рождении ребенка.

При обращении на портал сведения о документах, удостоверяющих личность услугополучателя, свидетельства о рождении ребенка (выданные после 13 августа 2007 года), содержащиеся в государственных информационных системах, услугодатель получает из соответствующих государственных информационных систем в форме электронных документов, удостоверенных ЭЦП уполномоченных лиц государственных органов.

В случае обращения через портал услугополучателю в «личный кабинет» направляется уведомление-отчет о принятии запроса для оказания государственной услуги с указанием даты и времени получения результата государственной услуги.

10. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов согласно пункту 9 настоящего стандарта государственной услуги, работник ЦОНа отказывает в приеме заявления и выдает расписку об отказе в приеме документов по форме, согласно приложению 3 к настоящему стандарту государственной услуги.

### **3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, а также услугодателей и (или) их должностных лиц, центров обслуживания населения и (или) их работников по вопросам оказания государственных услуг**

11. Обжалование решений, действий (бездействий) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг: жалоба подается на имя руководителя услугодателя либо на имя руководителя соответствующего местного исполнительного органа областей, города республиканского значения, столицы (далее – акимат) по адресам, указанным в пункте 13 настоящего стандарта государственной услуги.

Жалоба подается в письменной форме по почте либо нарочно через канцелярию услугодателя или акимата.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя, или акимата, с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу. После регистрации жалоба направляется руководителю услугодателя, или акимата, для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.

В случае некорректного обслуживания работником ЦОНа, жалоба подается на имя руководителя ЦОНа по адресам и телефонам, указанным в пункте 13 настоящего стандарта государственной услуги.

Подтверждение принятия жалобы в канцелярии ЦОНа, поступившей как нарочно, так и почтой, является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата регистрации проставляются на втором экземпляре жалобы или сопроводительном письме к жалобе). После регистрации жалоба направляется руководителю ЦОНа для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.

Также информацию о порядке обжалования действий (бездействия) работника услугодателя, ЦОНа можно получить по телефону единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг,

указанному в пункте 16 настоящего стандарта государственной услуги.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя, акимата или ЦОНа, подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется услугополучателю по почте либо выдается нарочно в канцелярии услугодателя, акимата или ЦОНа.

В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель может обратиться с жалобой в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

12. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

#### **4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной форме и через центры обслуживания населения**

13. Адреса мест оказания государственной услуги размещены:

- 1) на интернет-ресурсе Министерства: [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz);
- 2) ЦОНа: [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz);
- 3) на портале: [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz).

14. Услугополучатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через портал при условии наличия ЭЦП.

15. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством «личного кабинета» портала, справочных служб услугодателя, а также единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.

16. Контактные телефоны справочных служб услугодателя по вопросам оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе Министерства: [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz), единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг: 8-800-080-7777, 1414.

**СПРАВКА № \_\_\_\_\_**

Настоящая справка выдана

гр.(ке) \_\_\_\_\_  
проживающему (ей) в г. \_\_\_\_\_  
в том, что он (она) согласно решению акима (город, район)  
№ \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
действительно назначен (а) опекуном (попечителем) над  
\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ года рождения и над его (ее) имуществом  
(опись имущества в деле, имущества нет).

На опекуна (попечителя) возлагается обязанность воспитания, обучения, подготовки к общественно-полезной деятельности подопечного, защищать и охранять его личные имущественные права, являться его представителем на суде и во всех государственных учреждениях без особого полномочия.

Начальник районного (городского)  
отдела образования (подпись) Ф.И.О

Приложение 2  
к стандарту государственной услуги  
«Выдача справок по опеке и попечительству»

Районный (городской) отдел образования  
от опекуна (попечителя) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью, без сокращений точно  
по документу, удостоверяющему личность)  
проживающих по адресу, телефон \_\_\_\_\_

### Заявление

Просим Вас выдать справку об опеке (о попечении) над несовершеннолетним(и) ребенком (детьми),  
проживающим по адресу:

\_\_\_\_\_

Дети:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

(указать Ф.И.О. детей, год рождения, № свидетельства о рождении)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись опекуна (попечителя)

Приложение 3  
к стандарту государственной услуги  
«Выдача справок по опеке и попечительству»

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., либо наименование  
организации услугополучателя)

\_\_\_\_\_  
(адрес услугополучателя)

**Расписка  
об отказе в приеме документов**

Руководствуясь подпунктом 2 статьи 20 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах», отдел № \_\_ филиала РГП «Центр обслуживания населения»

\_\_\_\_\_  
(указать адрес)

отказывает в приеме документов на оказание государственной услуги

\_\_\_\_\_  
(наименование государственной услуги)

ввиду представления Вами неполного пакета документов (недостоверных данных) согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги, а именно:

Наименование отсутствующих документов:

- 1) \_\_\_\_\_;
- 2) \_\_\_\_\_;
- 3) ....

Настоящая расписка составлена в 2 экз., по одному для каждой стороны.

Ф.И.О. (работника УО)

(подпись)

Исп. Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_

Получил Ф.И.О. / подпись услугополучателя

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.