Приложение 1

к приказу

Министра образования и науки

Республики Казахстан

от 25 декабря 2017 года

№ 650

Приложение 1

к приказу Министра

образования и науки

Республики Казахстан

от 13 апреля 2015 года

№ 198

**Стандарт государственной услуги «Выдача справок по опеке и**

**попечительству»**

**Глава 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 местными исполнительными

органами городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения

(далее – услугодатель).

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги

осуществляются через:

1) некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация

«Правительство для граждан» (далее – Государственная корпорация);

2) веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz (далее – портал).

**Глава 2. Порядок оказания государственной услуги**

4. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи документов в Государственную корпорацию, а также

при обращении на портал – 5 (пять) минут.

2) В случае отсутствия данных об установлении опеки или попечительства

над ребенком-сиротой (детьми-сиротами), ребенком (детьми), оставшимся без

попечения родителей, в информационных системах срок оказания

государственной услуги – 3 рабочих дня;

При обращении в Государственную корпорацию день приема не входит в

срок оказания государственной услуги. Услугодатель обеспечивает доставку

результата государственной услуги в Государственную корпорацию, не позднее

чем за сутки до истечения срока оказания государственной услуги;

3) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов

услугополучателем в Государственную корпорацию – 15 минут;

4) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя в

Государственной корпорации – 15 минут.

5. Форма оказания государственной услуги – электронная (полностью

автоматизированная) и (или) бумажная.

6. Результат оказания государственной услуги – справка об опеке и

попечительстве по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту

государственной услуги либо мотивированный ответ об отказе в оказании

государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренным в пункте

11 настоящего стандарта государственной услуги.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги –

электронная и (или) бумажная.

В случае обращения услугополучателя за результатом оказания

государственной услуги на бумажном носителе результат оказания

государственной услуги оформляется в электронной форме, распечатывается,

заверяется печатью и подписью уполномоченного лица услугодателя.

На портале результат оказания государственной услуги направляется в

«личный кабинет» услугополучателя в форме электронного документа,

подписанного электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) уполномоченного

лица услугодателя.

7. Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицам (далее

– услугополучатель).

8. График работы:

1) Государственной корпорации: с понедельника по субботу включительно

в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 до 20.00 часов без

перерыва на обед, за исключением воскресенья и праздничных дней, согласно

трудовому законодательству.

Прием осуществляется в порядке «электронной» очереди, по выбору

услугополучателя, без ускоренного обслуживания, возможно «бронирование»

электронной очереди посредством портала;

2) портала: круглосуточно, за исключением технических перерывов в связи

с проведением ремонтных работ (при обращении услугополучателя после

окончания рабочего времени, в выходные и праздничные дни согласно трудовому

законодательству Республики Казахстан, прием заявления и выдача результата

оказания государственной услуги осуществляется следующим рабочим днем).

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной

услуги при обращении услугополучателя:

в Государственную корпорацию:

1) заявление по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту

государственной услуги;

2) документ, удостоверяющий личность услугополучателя (требуется для

идентификации личности);

3) свидетельство о рождении ребенка, в случае рождения ребенка до 13

августа 2007 года либо за пределами Республики Казахстан (требуется для

идентификации личности);

на портал:

1) заявление в форме электронного документа, подписанное ЭЦП

услугополучателя или удостоверенное одноразовым паролем, в случае

регистрации и подключения абонентского номера услугополучателя,

предоставленного оператором сотовой связи, к учетной записи портала.

На портале прием электронного запроса осуществляется в «личном

кабинете» услугополучателя.

Сведения о документах, удостоверяющих личность услугополучателя,

рождение ребенка (в случае рождения ребенка после 13 августа 2007 года)

работник Государственной корпорации получает из соответствующих

государственных информационных систем через шлюз «электронного

правительства».

Работник Государственной корпорации получает согласие

услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую

законом тайну, содержащихся в информационных системах, при оказании

государственных услуг, если иное не предусмотрено законами Республики

Казахстан.

При приеме документов через Государственную корпорацию

услугополучателю выдается расписка о приеме соответствующих документов.

В Государственную корпорацию выдача готовых документов

осуществляется на основании расписки о приеме документов при предъявлении

удостоверения личности (либо его представителя по нотариально заверенной

доверенности).

Государственная корпорация обеспечивает хранение результата в течение

одного месяца, после чего передает его услугодателю для дальнейшего хранения.

При обращении услугополучателя по истечении одного месяца по запросу

Государственной корпорации услугодатель в течение одного рабочего дня

направляет готовые документы в Государственную корпорацию для выдачи

услугополучателю.

10. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета

документов согласно пункту 9 настоящего стандарта государственной услуги

работник Государственной корпорации отказывает в приеме заявления и выдает

расписку об отказе в приеме документов по форме согласно приложению 3 к

настоящему стандарту государственной услуги.

11. Основаниями для отказа в оказании государственной услуги являются:

1) установление недостоверности документов, представленных

услугополучателем для получения государственной услуги, и (или) данных

(сведений), содержащихся в них;

2) несоответствие услугополучателя и (или) представленных материалов,

объектов, данных и сведений, необходимых для оказания государственной

услуги, требованиям, установленным постановлением Правительства Республики

Казахстан от 30 марта 2012 года № 382 «Об утверждении Правил осуществления

функций государства по опеке и попечительству»;

3) в отношении услугополучателя имеется вступившее в законную силу

решение суда, на основании которого услугополучатель лишен специального

права, связанного с получением государственной услуги.

**Глава 3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия)**

**услугодателя и (или) его должностных лиц, Государственной корпорации**

**населения и (или) их работников по вопросам оказания государственных**

**услуг**

12. Обжалование решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его

должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг: жалоба подается

на имя руководителя услугодателя по адресам, указанным в пункте 15 настоящего

стандарта государственной услуги.

Жалоба подается в письменной форме по почте либо нарочно через

канцелярию услугодателя, а также посредством портала.

В жалобе физического лица указывается его фамилия, имя, отчество (при

его наличии), почтовый адрес, контактный телефон.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп,

входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя с указанием фамилии и

инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на

поданную жалобу.

Жалоба на действия (бездействие) работника Государственной корпорации

направляется руководителю Государственной корпорации по адресам и

телефонам, указанным в пункте 15 настоящего стандарта государственной услуги.

Подтверждением принятия жалобы в Государственную корпорацию,

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).

При обращении через портал информацию о порядке обжалования можно

получить по телефону Единого контакт-центра 1414, 8 800 080 7777.

При отправке жалобы через портал услугополучателю из «личного

кабинета» доступна информация об обращении, которая обновляется в ходе

обработки обращения услугодателем (отметки о доставке, регистрации,

исполнении, ответ о рассмотрении или отказе в рассмотрении).

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя или

Государственной корпорации, подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих

дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения

жалобы направляется услогополучателю по почте либо выдается нарочно в

канцелярии услугодателя или Государственной корпорации.

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.

13. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги

услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном

законодательством Республики Казахстан порядке.

**Глава 4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной**

**услуги, в том числе оказываемой в электронной форме и через**

**Государственную корпорацию**

14. Услугополучателям, имеющим установленным законодательством

порядке полную или частичную утрату способности или возможности

осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться,

ориентироваться прием документов, для оказания государственной услуги,

производиться работником Государственной корпорации с выездом по месту

жительства посредством обращения через Единый контакт-центр 1414, 8 800 080

7777.

15. Адреса мест оказания государственной услуги размещены на:

1) интернет - ресурсе Министерства: www.edu.gov.kz;

2) интернет - ресурсе Государственной корпорации: www.gov4c.kz;

3) портале: www.egov.kz.

16. Услугополучатель имеет возможность получения государственной

услуги в электронной форме через портал при условии наличия ЭЦП.

17. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке

и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа

посредством «личного кабинета» портала, а также Единого контакт-центра 1414,

8 800 080 7777.

18. Контактные телефоны справочных служб услугодателя по вопросам

оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсах Министерства

www.edu.gov.kz, услугодателя www.bala-kkk.kz.

Приложение 1

к стандарту государственной

услуги «Выдача справок по

опеке и попечительству»

Форма

**Справка об опеке и попечительстве**

Настоящая справка об опеке и попечительству выдана

гражданину(ке)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. (при его наличии)

проживающему (ей) по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

в том, что он (она) согласно постановлению акимата

(город, район)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ года

действительно назначен (а) опекуном (попечителем)

(нужное подчеркнуть)

над ребенком\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года рождения

(Ф.И.О.(при его наличии)

и над его (ее) имуществом по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Мать несовершеннолетнего: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО (при его наличии), причина отсутствия)

Отец несовершеннолетнего:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО (при его наличии), причина отсутствия)

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 специального

подтверждения полномочий.

Руководитель местного исполнительного органа городов Астаны и Алматы,

районов городов областного значения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О. (при его наличии)

(подпись) Место печати

Приложение 2

к стандарту

государственной услуги

«Выдача справок по

опеке и попечительству»

Форма

Местные исполнительные органы городов

Астаны и Алматы, районов и городов

областного значения

от опекуна (попечителя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.(при его наличии) и индивидуальный

идентификационный номер)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу Вас выдать справку об опеке и попечительству над

несовершеннолетним(и) ребенком (детьми), проживающим(и) по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дети:

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

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

(указать Ф.И.О. (при его наличии) и индивидуальный идентификационный

номер детей.

Согласен(а) на использования сведений, составляющих охраняемую Законом

РК «О персональных данных и их защите» тайну, содержащихся в информационных системах.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись опекуна (попечителя)

Приложение 3

к стандарту государственной

услуги «Выдача справок по

опеке и попечительству»

Форма

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. (при его наличии),

либо наименование организации

услугополучателя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес проживания услугополучателя)

**Расписка об отказе в приеме документов**

Руководствуясь пунктом 2 статьи 20 Закона Республики Казахстан от 15

апреля 2013 года «О государственных услугах», отдел № \_\_ филиала

некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация

«Правительство для граждан» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать адрес)

отказывает в приеме документов на оказание государственной услуги

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование государственной услуги)

ввиду представления Вами неполного пакета документов согласно перечню,

предусмотренному стандартом государственной услуги, а именно:

Наименование отсутствующих документов:

1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

3) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

Ф.И.О.(при его наличии)

(работника Государственной корпорации) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

Ф.И.О.(при его наличии) исполнителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Получил Ф.И.О.(при его наличии) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись услугополучателя)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года\_\_

Қазақстан Республикасы
Білім және ғылым министрінің
2017 жылғы 25 желтоқсандағы
№ 650 бұйрығына

1-қосымша
Қазақстан Республикасы
Білім және ғылым министрінің
2015 жылғы 13 cәуірдегі
№ 198 бұйрығына
1 - қосымша

**"Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтамалар беру"
мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты**

**1-тарау. Жалпы ережелер**

1. "Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру" мемлекеттік көрсетілетін қызметі (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет).
2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі (бұдан әрі – Министрлік) әзірлеген.
3. Мемлекеттік қызметті Астана және Алматы қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.
Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесін беру:
1) "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорацияның коммерциялық емес қоғамы (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация);
2) "электрондық үкіметтің" www.egov.kz веб-порталы (бұдан әрі – портал) арқылы жүзеге асырылады.

**2-тарау. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі**

4. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:
1) Мемлекеттік корпорацияға құжаттарды тапсырған сәттен бастап, сондай - ақ портал арқылы өтініш берген кезде – 5 (бес) минут;
2) Жетім балаға (жетім балаларға) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қамқоршылық немесе қорғаншылық белгілеу жөніндегі деректер ақпараттық жүйесінде болмаған жағдайда мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі – 3 жұмыс күні.
Мемлекеттік корпорацияға жүгінген кезде қабылдау күні мемлекеттік қызмет көрсету мерзіміне кірмейді. Көрсетілетін қызметті беруші мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі өткенге дейін бір тәуліктен кешіктірмей көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің нәтижесін Мемлекеттік корпорацияға жеткізуді қамтамасыз етеді;
3) Мемлекеттік корпорацияда көрсетілетін қызметті алушының құжаттарды тапсыруы үшін күтудің рұқсат берілетін ең ұзақ уақыты – 15 минут;
4) Мемлекеттік корпорацияда көрсетілетін қызметті алушыға қызмет көрсетудің рұқсат берілетін ең ұзақ уақыты – 15 минут.
5. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны – электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз жүзінде.
6. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет көрсетудің нәтижесі – осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша қамқоршылық және қорғаншылық белгілеу туралы анықтама не осы мемлекеттік қызмет стандартының 11-тармағында көрсетілген негіздер бойынша мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.
Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны – электрондық және (немесе) қағаз түрінде.
Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету нәтижесі үшін қағаз жеткізгіште өтініш берген жағдайда мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі электрондық форматта ресімделеді, қағазға басып шығарылады, көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасының қолымен және мөрімен расталады.
Порталда мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі көрсетілетін қызметті алушының "жеке кабинетіне" көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті адамының электрондық цифрлық қолтаңбасымен (бұдан әрі – ЭЦҚ) қол қойылған электрондық құжат нысанында жіберіледі.
7. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті алушы) тегін көрсетіледі.
8. Жұмыс кестесі:
1) Мемлекеттік корпорацияда: еңбек заңнамасына сәйкес жексенбі күні және мереке күндерін қоспағанда, дүйсенбі мен сенбіні қоса алғанда белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес сағат 9.00-ден 20.00-ге дейін, түскі үзіліссіз.
Қабылдау жеделдетіп қызмет көрсетусіз, қызмет алушының таңдауы бойынша, "электронды" кезек күту тәртібімен жүзеге асырылады, портал арқылы электрондық кезекті "брондауға" болады;
2) порталда: жөндеу жұмыстарын жүргізуге байланысты техникалық үзілістерді қоспағанда тәулік бойы (Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес көрсетілетін қызметті алушы жұмыс уақыты аяқталғаннан кейін, демалыс және мереке күндері жүгінген жағдайда өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру келесі жұмыс күнімен жүзеге асырылады).
9. Көрсетілетін қызметті алушы жүгінген кезде мемлекеттік қызметті көрсету үшін қажетті құжаттардың тізбесі:
Мемлекеттік корпорацияда:
1) осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша өтініш;
2) көрсетілетін қызметті алушының жеке басын кәуландыратын құжат (жеке басын сәйкестендіру үшін талап етіледі);
3) бала 2007 жылғы 13 тамызға дейін не Қазақстан Республикасынан тыс жерде туылған жағдайда баланың туу туралы куәлігі (жеке басын сәйкестендіру үшін талап етіледі);
порталда:
1) көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ - сымен немесе бір рет пайдаланатын құпиясөзбен куәландырылған, көрсетілетін қызметті алушының ұялы байланыс операторы ұсынған абоненттік номері порталдың есеп жазбасына тіркелген және қосылған жағдайда, электрондық құжат нысанындағы өтініш.
Порталда электрондық сұранысты қабылдау көрсетілетін қызметті алушының "жеке кабинетінде" жүзеге асырылады.
Көрсетілетін қызметті алушының жеке басын растайтын құжаттарының, баланың туу туралы куәлігінің мәліметтерін (бала 2007 жылғы 13 тамыздан кейін туылған жағдайда) Мемлекеттік корпорацияның қызметкері және көрсетілетін қызметті беруші "электрондық үкімет" шлюзі арқылы тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйеден алады.
Егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, Мемлекеттік корпорацияның қызметкері мемлекеттік қызмет көрсету кезінде заңмен қорғалатын құпияны қамтитын, ақпараттық жүйелердегі мәліметтерді пайдалануға көрсетілген қызметті алушының келісімін алады.
Мемлекеттік корпорация арқылы құжаттарды қабылдау кезінде көрсетілетін қызметті алушыға тиісті құжаттардың қабылданғаны туралы қолхат береді.
Мемлекеттік корпорацияда дайын құжаттарды беру жеке куәлігін (не нотариалды расталған сенімхат бойынша оның өкілі) ұсыну кезінде құжаттарды қабылдау туралы қолхат негізінде жүзеге асырылады.
Мемлекеттік корпорация бір ай ішінде нәтижені сақтауды қамтамасыз етеді, содан кейін оны көрсетілетін қызметті берушіге одан әрі сақтау үшін тапсырады. Көрсетілетін қызметті алушы бір ай өткеннен кейін жүгінген жағдайда Мемлекеттік корпорацияның сұранысы бойынша көрсетілетін қызметті беруші бір жұмыс күні ішінде дайын құжаттарды көрсетілетін қызметті алушыға беру үшін Мемлекеттік корпорацияға жібереді.
10. Көрсетілетін қызметті алушы осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының 9-тармағына сәйкес құжаттар топтамасын толық ұсынбаған жағдайда Мемлекеттік корпорацияның қызметкері өтінішті қабылдаудан бас тартады және осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына 3-қосымшаға сәйкес нысан бойынша қолхат береді.
11. Мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартуға негіздемелер:
1) көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу үшін ұсынған құжаттардың және (немесе) олардағы деректердің (мәліметтердің) анық еместігін анықтау;
2) көрсетілетін қызметті алушының және (немесе) мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті ұсынылған материалдардың, объектілердің, деректердің және мәліметтердің "Мемлекеттің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі функцияларын жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2012 жылғы 30 наурыздағы № 382 Қаулысында белгіленген талаптарға сәйкес келмеуі;
3) көрсетілетін қызметті алушыға қатысты соттың заңды күшіне енген үкімінің болуы, оның негізінде көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік көрсетілетін қызметті алумен байланысты арнаулы құқығынан айырылуы.

**3-тарау. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша облыстардың,
республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілердің және (немесе) олардың лауазымды адамдарының, Мемлекеттік корпорация және (немесе) олардың қызметкерлерінің шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі**

12. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану: осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының 15-тармағында көрсетілген мекенжай бойынша шағым көрсетілетін қызметті беруші басшысының атына беріледі.
Шағым жазбаша нысанда пошта не көрсетілетін қызметті берушінің немесе әкімдіктің кеңсесі, сондай-ақ портал арқылы қолма-қол қабылданады.
Жеке тұлғаның арызында оның тегі, аты, әкесінің аты (бар болғанда), пошталық мекенжайы, байланыс телефоны көрсетіледі.
Шағымның қабылдануын растау оның шағымды қабылдаған адамның аты-жөні, берілген шағымға жауап алу мерзімі және орны көрсетілген көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде (мөртабан, кіріс нөмірі мен күні) тіркелуі болып табылады.
Мемлекеттік корпорацияның қызметкерінің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының 15-тармағында көрсетілген мекенжай және телефондар бойынша Мемлекеттік корпорацияның басшысына жіберіледі.
Мемлекеттік корпорацияда қолма-қол, сонымен бірге пошта арқылы келіп түскен шағымның қабылданғанын растау оның тіркелуі (мөртабан, кіріс нөмірі және тіркеу күні шағымның екінші данасына немесе шағымның ілеспе хатына қойылады) болып табылады.
Портал арқылы өтініш білдіргенде шағымдану тәртібі туралы ақпаратты Бірыңғай байланыс орталығының 1414, 8 800 080 7777 телефоны бойынша алуға болады.
Портал арқылы өтініштерді жолдау кезінде көрсетілетін қызметті алушының "жеке кабинетінен" көрсетілетін қызметті беруші тарапынан шығымдарды өңдеу барысында (жеткізу, тіркеу туралы белгілер, қарастыру немесе қарастырудан бас тарту туралы жауап) жаңартылатын өтініш жөніндегі ақпарат қолжетімді.
Көрсетілетін қызметті берушінің, әкімдіктің немесе Мемлекеттік корпорация мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелгеннен күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде қарастыруға жатады. Шағымды қарастыру нәтижесі туралы дәлелді жауап көрсетілетін қызметті алушыға почта арқылы жіберіледі не көрсетілетін қызметті берушінің немесе Мемлекеттік корпорацияның кеңсесінде қолма-қол беріледі.
Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижесімен келіспеген жағдайда көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға жүгіне алады.
Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде қарастыруға жатады.
13. Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижесімен келіспеген жағдайда көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгінуге құқылы.

**4-тарау. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің, оның ішінде электрондық нысанда және Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілетін қызметтің ерекшеліктері ескерілген өзге де талаптар**

14. Организм функциясы тұрақты бұзылған, өзіне өзі қызмет көрсету, өздігінен қозғалу, бағдарлау қабілетін немесе мүмкіндігін толық немесе ішінара жоғалтқан көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік қызметті көрсету үшін құжаттарды қабылдауды 1414, 8 800 080 7777 Бірыңғай байланыс орталығына жүгіну арқылы тұрғылықты жері бойынша шыға отырып, Мемлекеттік корпорацияның қызметкерлері жүргізеді.
15. Мемлекеттік қызмет көрсету орындарының мекенжайлары:
1) Министрліктің: www.edu.gov.kz интернет-ресурсында;
2) Мемлекеттік корпорацияның: www.gov4c.kz интернет-ресурсында;
3) www.egov.kz порталында орналасқан.
16. Көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ болған жағдайда көрсетілетін мемлекеттік қызметті портал арқылы электрондық нысанда алуға мүмкіндігі бар.
17. Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі мен жағдайы туралы ақпаратты қашықтықтан қолжеткізу режимінде порталдағы "жеке кабинеті", сондай-ақ Бірыңғай байланыс орталығы 1414, 8 800 080 7777 арқылы алу мүмкіндігіне ие.
18. Көрсетілетін қызметті берушінің мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша анықтама қызметінің байланыс телефондары Министрліктің www.edu.gov.kz, көрсетілетін қызметті берушінің: www.bala-kkk.kz интернет-ресурстарында орналастырылған.