Қарағанды облысы әкімдігінің

2014 жылғы «11» сәуірдегі

№17/01 қаулысымен

бекітілген

**«Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру»**

**мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламенті**

1. **Жалпы ережелер**
2. «Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызметті (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет) беруші Қарағанды облысы қалалары мен аудандарының білім бөлімдері (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) болып табылады. Мекен-жайлары мен телефондары krg-edu.kz сайтында көрсетілген.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижелерін беру:

1) Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігінің мемлекеттік қызметтерді автоматтандыруды бақылау және халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметін үйлестіру комитетінің «Халыққа қызмет көрсету орталықтары» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны (бұдан әрі – ХҚО);

2) «Электрондық үкіметтің» порталы (бұдан әрі – портал): www.egov.kz арқылы жүзеге асырылады.

1. Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны – электронды (жартылай автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.
2. Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2014 жылғы 19 ақпандағы № 115 «Отбасы және балалар саласында жергілікті атқарушы органдар көрсететін мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарттарын бекіту және Қазақстан Республикасы Үкіметінің кейбір шешімдеріне өзгерістер енгізу туралы»қаулысымен бекітілген «Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына (бұдан әрі - Стандарт) 1-қосымшаға сәйкес жетім балаға және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаға қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама болып табылады.

Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік көрсетілетін қызметті қағаз жеткізгіште алу үшін өтініш берген жағдайда, нәтижесі электрондық форматта рәсімделеді, қағазға басып шығарылады және көрсетілетін қызметті беруші басшысының қолымен расталады.

 Порталда мемлекеттік қызмет көрсетуді қарау нәтижесі көрсетілетін қызметті алушының «жеке кабинетіне» көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті адамының электрондық цифрлық қолтаңбасымен (бұдан әрі – ЭЦҚ) қол қойылған электрондық құжат форматында жіберіледі.

1. **Мемлекеттiк көрсетілетін қызмет процесiнде көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң құрылымдық бөлiмшелерiнiң (қызметкерлерiнiң) iс-қимыл тәртiбiн сипаттау**
2. Мемлекеттiк қызмет көрсету бойынша рәсiмдi (iс-қимылды) бастауға осы Стандартқа 2-қосымшада белгіленген нысан бойынша өтiнiштiң немесе көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ куәландыратын электрондық құжат нысанындағы сұрауының болуы негiздеме болып табылады.
3. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерісінің құрамына кіретін рәсімдердің (іс-қимылдардың) мазмұны және олардың орындалу ұзақтығы:

1 іс-қимыл – кеңсе қызметкерінің құжаттарды қабылдауы мен тіркеуі, құжаттарды бөлім басшысына беруі. 5 (бес) минут ішінде;

2 іс-қимыл – құжаттарды бөлім басшысының қарауы, құжаттарды бөлім маманына беруі. 5 (бес) минут ішінде.

Анықтаманы беру ХҚО курьерімен жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі көрсетілетін қызметті алушының құжаттардың топтамасын тапсырған сәттен бастап – 5 (бес) минуттан аспайды.

6. Мемлекеттік қызметті көрсету бойынша рәсімнің (іс-қимылдың) нәтижесі осы Регламенттің 5-тармағында көрсетілген 1 іс-қимыл нәтижесі бөлім маманының құжаттарды Стандарттың 9-тармағында көзделген талаптарға сәйкестігін қарауы және анықтама дайындауы болып табылады, олар осы Регламенттің 5-тармағында көрсетілген 2 іс-қимылды бастауға негіз болып табылады. Осы Регламенттің 5-тармағында көрсетілген 2 іс-қимыл нәтижесі бөлім басшысының мемлекеттік қызмет нәтижесіне қол қоюы болып табылады.

1. **Мемлекеттiк көрсетілетін қызмет процесiнде көрсетiлетiн қызмет берушiнiң құрылымдық бөлiмшелерiнiң (қызметкерлерiнiң) өзара iс-қимыл тәртiбiн сипаттау**

7. Мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет процесiне қатысатын құрылымдық бөлiмшелердiң (қызметкерлердiң) тiзбесi:

бөлім маманы;

бөлім басшысы.

1. Мемлекеттiк қызметтi көрсету үшiн қажеттi рәсiмдердiң (iс-қимылдардың) сипаттамасы:

1) бөлім маманының құжаттардың Стандарттың 9-тармағында көзделген қойылатын талаптарға сәйкестігін қарауы және анықтама дайындауы. 5 (бес) минут ішінде.

2) бөлім басшысының қолы қойылған мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесі көрсетілетін қызметті алушыға жолданады. 5 (бес) минут ішінде.

Рәсiмдердiң (iс-қимылдардың) реттiлiгiн сипаттау осы Регламентке 1-қосымшаға сәйкес, әрбiр рәсiмді (iс-қимылды) өту блок-схемасында көрсетілген.

1. **Халыққа қызмет көрсету орталығымен және (немесе) өзге де көрсетiлетiн қызметтi берушiлермен өзара iс-қимыл тәртiбiн, сондай-ақ мемлекеттiк қызмет көрсету процесiнде ақпараттық жүйелердi пайдалану тәртiбiн сипаттау**

9. Қызмет алушылар мемлекеттік қызметті алу үшін ХҚО жүгінеді және осы Стандарттың 9-тармағында көзделген құжаттарды ұсынады.

Қызметті алушының сұрауын өңдеу ұзақтығы – 5 минут.

Қызмет берушінің сұрауын дайындау және жолдау тәртiбi:

көрсетілетін қызметті берушінің осы Регламентте мемлекеттік көрсетілген қызметтерді таңдауы, мемлекеттік қызмет көрсету үшін көрсетілетін қызметті беруші қызметкерінің сұрау салу нысанын экранға шығаруы және көрсетілетін қызметті алушының деректерін енгізуі;

қызмет беруші қызметкерінің қағаз тасымалдағышта құжаттардың болуы туралы белгілеу бөлігінде сұрау салу нысанын толтыруы және мемлекеттік қызметті алушының ұсынған қажетті құжаттарын сканерлеуі, оларды сұрау салу нысанына бекітуі;

«Электрондық үкіметтің» өңірлік шлюзі автоматтандырылған жұмыс орнында (бұдан әрі – ЭҮӨШ АЖО) сұрау салуды тіркеу және ЭҮӨШ АЖО-да қызметтерді өңдеу;

мемлекеттік көрсетілетін қызметті алушының ЭҮӨШ АЖО-да қалыптастырылған қызмет көрсету нәтижесін (анықтама беру) алуы. Электрондық құжат қызмет берушінің лауазымды тұлғасының электрондық цифрлық қолтаңба қолданылып қалыптастырылады.

Қызмет берушінің сұрауын жолдауға уәкілетті құрылымдық бөлімшілер немесе лауазымды тұлғалар:

ХҚО-ның операторы.

ХҚО қызметкерлерінің қызмет алушының сұрауын ХҚО-ның ықпалдастырылған ақпараттық жүйесінде (бұдан әрі – ХҚО ЫАЖ) тiркеу және өңдеу кезiндегi iс-қимылдары осы Регламентке 4 қосымшаға сәйкес ХҚО ЫАЖ арқылы электрондық мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі функционалдық өзара iс-әрекеттесудің № 1 диаграммасында көрсетілген.

ХҚО және (немесе) өзге де қызмет берушiлермен өзара iс-қимылдың, оның iшiнде мемлекеттiк қызметтердi көрсету мәселелерi бойынша қызмет берушiлердiң сұрауларын қалыптастыружәне жолдау рәсiмiнің (iс-қимылының) реттiлiгi мен мерзiмдерi:

* 1. 1-процесс – ХҚО операторының қызметті көрсету үшін ХҚО ЫАЖ-не логин мен парольді енгізуі (авторландыру процесі);
	2. 2-процесс – ХҚО операторының осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызметті көрсету үшін экранға сұрау нысанын шығару және ХҚО операторының көрсетілетін қызметті алушының деректерін, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушы өкілінің сенімхаты бойынша деректерді енгізуі (нотариалды куәландырылған сенімхатболғанда, сенімхатты өзге де куәландыру кезінде – сенімхат деректері толтырылмайды);
	3. 3-процесс –«Электрондық үкімет» шлюзі (бұдан әрі – ЭҮШ) арқылы «Жеке тұлғалар» мемлекеттік деректер қорында (бұдан әрі - ЖТ МДҚ) көрсетілетін қызметті алушының деректері туралы, сондай-ақ бірыңғай нотариалды ақпараттық жүйеде (бұдан әрі - БНАЖ) көрсетілетін қызметті алушы өкілінің сенімхатының деректері туралы сұрауды жолдау;
	4. 1-шарт - қызметті алушының деректерінің ЖТ МДҚ-да, БНАЖ-да сенімхат деректерінің болуын тексеру;
	5. 4-процесс - қызметті алушының деректерінің ЖТ МДҚ-да, БНАЖ-да сенімхат деректерінің болуына байланысты деректерді алу мүмкін еместігі туралы хабарлама қалыптастыру;
	6. 5-процесс – ХҚО операторының көрсетілетін қызметті алушы ұсынған құжаттардың қағаз түрінде болуы және сканерленген құжаттар туралы сұрау нысанын толтыруы, оларды сұрау нысанына тіркеу және толтырылған нысанды (енгізілген мәліметтер) ЭЦҚ арқылы растауы;
	7. 6-процесс – ХҚО операторының ЭЦҚ куәландырылған (қол қойылған) электрондық құжатты (көрсетілетін қызметті алушының сұрауын) ЭҮШ арқылы ЭҮӨШ АЖО-на жолдау;
	8. 7-процесс – электрондық құжатты ЭҮӨШ АЖО-да тіркеу;
	9. 2-шарт – бөлім маманының тұтынушының Стандарттың 9-тармағында көрсетілген және электрондық қызметті көрсету үшін негіз болатын қоса берілген құжаттарының сәйкестігін тексеруі (өңдеуі);
	10. 8-процесс – көрсетілетін қызметті алушының құжаттарында бұзушылықтар болуына байланысты сұратып отырған электрондық мемлекеттік қызметтен көрсетуден бас тарту туралы хабарламаны қалыптастыру;
	11. 9-процесс – тұтынушының ХҚО операторы арқылы электрондық мемлекеттік қызметтің нәтижесін (анықтамасын) алуы;

10. Мемлекеттік қызметті ХҚО арқылы көрсету нәтижесін алу процесі:

1. көрсетілетін қызметті алушы өтініш пен Стандарттың 9-тармағында көрсетілген тізбеге сәйкес құжаттар топтамасымен ХҚО-на жүгінеді;
2. көрсетілетін қызметті алушының өтінімін өңдеу ұзақтығы – 5 (бес) минуттан аспайды;
3. мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін (анықтаманы) алу үшін көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі аяқталғаннан кейін жүгінеді. Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі – 5 (бес) минут;
4. мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін алу алдын ала жазылусыз және жылдам қызмет көрсетусіз «электрондық кезек» тәртібінде жүзеге асырылады.

Көрсетілетін қызметті алушының талабы бойынша портал арқылы электронды кезекті «брондауға» болады.

11. «Электрондық үкімет» порталы арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде жүгіну тәртібі және көрсетілетін қызметті беруші мен көрсетілетін қызметті алушы рәсімдерінің реттілігі осы Регламентке 3 қосымшаға сәйкес мемлекеттік қызмет көрсетуге қатысатын ақпараттық жүйелердің функционалдық өзара iс-қимыл осы Регламентке 4 қосымшаға сәйкес № 2 диаграммасында көрсетілген:

1. көрсетілетін қызметті алушы «Электрондық үкімет» порталында (бұдан әрі - ЭҮП) тіркеуді жеке сәйкестендіру нөмірі (бұдан әрі – ЖСН) мен парольдің көмегімен жүзеге асырады (ЭҮП-де тіркелмеген алушылар үшін жүзеге асырылады);
2. 1-процесс – көрсетілетін қызметті алушының электрондық мемлекеттік қызметті алу үшін ЭҮП–ге ЖСН мен парольді (авторландыру процесі) енгізуі;
3. 1-шарт - ЖСН мен пароль арқылы тіркелген көрсетілетін қызметті алушы туралы деректердің түпнұсқалылығын ЭҮП-де тексеру;
4. 2-процесс - көрсетілетін қызметті алушының деректерінде бұзушылықтардың болуына байланысты ЭҮП авторландырудан бас тарту туралы хабарламаны қалыптастыру;
5. 3-процесс - қызмет алушының осы Регламентте көрсетілген қызметті таңдауы, қызмет көрсету үшін сұрау салу нысанын экранға шығаруы және оның құрылымы мен форматтық талаптарын ескере отырып, қызмет алушының нысанды толтыруы (деректерді енгізуі), Стандарттың 9-тармағында көрсетілген қажетті құжаттарды электронды түрде сұрау салу нысанына бекітуі, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушының сұрау салуды куәландыру (қол қою) үшін ЭЦҚ тіркеу куәлігін таңдауы;
6. 2-шарт - ЭҮП –де ЭЦҚ тіркеу куәлігінің қолданыс мерзімін, қайтарып алынған (күші жойылған) тіркеу куәліктері тізімінде болмауын, сондай-ақ (сұрау салуда көрсетілген ЖСН мен ЭЦҚ тіркеу куәлігінде көрсетілген ЖСН арасындағы) сәйкестендіру деректерінің сәйкес келуін тексеру;
7. 4-процесс - көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ түпнұсқалылығының расталмауына байланысты сұратып отырған қызметті көрсетуден бас тарту туралы хабарламаны қалыптастыру;
8. 5-процесс - көрсетілетін қызметті берушінің ЭЦҚ көмегімен электрондық мемлекеттік қызмет көрсету үшін сұрауды куәландыру және электрондық құжатты (сұрауды) ЭҮШ арқылы АЖО өңдеу үшін ЭҮӨШ АЖО-ға жолдау;
9. 6-процесс - электрондық құжатты ЭҮӨШ АЖО-да тіркеу;
10. 3-шарт - бөлім маманының көрсетілетін қызметті алушының Стандарттың 9-тармағында көрсетілген және электрондық қызметті көрсету үшін негіз болатын қоса берілген құжаттарының сәйкестігін тексеруі (өңдеуі);
11. 7-процесс - көрсетілетін қызметті алушының құжаттарында бұзушылықтар болуына байланысты сұратып отырған электрондық мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы хабарлама қалыптастыру;
12. 8-процесс – көрсетілетін қызметті алушының ЭҮӨШ АЖО қалыптастырған электрондық мемлекеттік қызметтің нәтижесін (электрондық құжат нысанындағы анықтаманы) алуы. Электрондық құжат қызмет берушінің ЭЦҚ қолдану арқылы қалыптастырылады.

«Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентіне

1-қосымша

**Көрсетілетін қызметті берушінің мемлекеттік**

**қызмет көрсету реттілігінің схемасы**

Маманның құжаттарды Стандарттың 9-тармағындағы қойылатын талаптарға сәйкестігін қарайды

Анықтама беруге дайындық

Бөлім басшысы

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесіне қол қою

Бөлім кеңсесінің қызметкері

«Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентіне

2-қосымша

**ХҚО жүгінген кезінде**

**мемлекеттік қызметті алу схемасы**

Көрсетілетін қызметті алушы

Құжаттардың толық топтамасы

Көрсетілетін қызметті алушының құжаттар топтамасын ұсынуы

Халыққа қызмет көрсету орталығы

«Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру»

Құжаттар топтамасының мемлекеттік көрсетілетін қызмет Стандартында көзделген тізбеге сәйкес қойылатын талаптарға сәйкестігін қарау

Құжаттардың толық емес топтамасы

Ұсынылған құжаттарды тіркеу, көрсетілетін қызметті алушыға қолхат беру

Құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат беру

ЭҮӨШ АЖО

ХҚО операторы

Жеке тұлға (көрсетілетін қызметті алушы)

«Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентіне

3-қосымша

**Портал арқылы жүгінген кезде**

**мемлекеттік қызметті алу схемасы**

Жеке тұлға «жеке кабинет» (көрсетілетін қызметті алушы)

ЭҮП АЖ

Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделген тізбеге сәйкес құжаттар топтамасын ұсыну

Көрсетілетін қызметті беруші

Анықтама беру

Жеке тұлға «жеке кабинет» (көрсетілетін қызметті алушы)

«Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентіне

4-қосымша

**ХҚО арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде функционалдық**

**өзара іс-қимыл № 1 диаграммасы**



3 шарт

**ЭҮП арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде функционалдық**

**өзара іс-қимыл № 2 диаграммасы**



Шартты белгілер

|  |  |
| --- | --- |
|  | Алғашқы хабар |
|  | Қорытынды хабар |
|  | Аралық хабар |
|  | Қарапайым қорытынды оқиғалар |
|  | Қате  |
|  | Таймер-оқиғалар |
|  | Ақпараттық жүйе |
|  | Процесс  |
|  | Шарт  |
|  | Хабар ағымы |
|  | Басқару ағымы |
|  | Негізгі тұтынушыға ұсынылатын электрондық құжаты |