|  |
| --- |
| Утвержденприказом Министра сельского хозяйстваРеспублики Казахстанот «28» апреля 2015 года № 3-2/378  |

**Стандарт государственной услуги**

**«Выдача справок о наличии личного подсобного хозяйства»**

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга «Выдача справок о наличии личного подсобного хозяйства» (далее – государственная услуга).
2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством сельского хозяйства Республики Казахстан (далее – Министерство).
3. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами областей, городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения, поселков, сел, сельских округов (далее – услугодатель).

 Прием документов и выдача результатов государственной услуги осуществляется:

через услугодателя;

через Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее – центр) (по адресам, указанным на сайте [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz));

через веб-портал «электронного правительства» www.e.gov.kz (далее – портал).

**2. Порядок оказания государственной услуги**

4. Сроки оказания государственной услуги:

1) при обращении к услугодателю:

с момента сдачи услугополучателем документов, указанных в пункте 9 настоящего стандарта – не более тридцати минут;

максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов, указанных в пункте 9 настоящего стандарта – не более десяти минут;

максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – не более десяти минут.

2) при обращении в центр:

с момента сдачи услугополучателем документов, указанных в пункте 9 настоящего стандарта – не более двадцати минут;

максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов, указанных в пункте 9 настоящего стандарта – не более пятнадцати минут;

максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – не более десяти минут.

3) при обращении через портал:

с момента подачи - электронного запроса услугополучателем до получения государственной услуги не более пятнадцати минут.

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

6. Результатом оказания государственной услуги является:

Справка о наличии личного подсобного хозяйства, в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) уполномоченного лица услугодателя.

При обращении через портал результат оказания государственной услуги направляется услугополучателю в «личный кабинет» в форме электронного документа, удостоверенного ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

7. Государственная услуга оказывается бесплатно.

8. График работы:

1) у услугодателя государственная услуга оказывается с понедельника по пятницу включительно с 9.00 часов до 17.30 часов с перерывом на обед
с 13.00 часов до 14.30 часов, кроме выходных и праздничных дней, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, в порядке очереди без предварительной записи и ускоренного обслуживания;

2) в центре государственная услуга оказывается 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 на обед. Прием осуществляется в порядке «электронной» очереди, без ускоренного обслуживания, возможно бронирование электронной очереди посредством портала;

3) на портале прием документов осуществляется круглосуточно (за исключением технических перерывов в связи с проведением ремонтных работ).

9. Для получения государственной услуги услугополучатель либо его представитель (по нотариально заверенной доверенности) представляет следующие документы:

1) при обращении к услугодателю оригинал документа, удостоверяющего личность (для идентификации) и заявление по форме согласно приложению к настоящему стандарту;

2) при обращении в центр оригинал документа, удостоверяющего личность (для идентификации) и заявление по форме согласно приложению к настоящему стандарту;

3) при обращении через портал заполняет заявление по форме, указанной в приложении к настоящему стандарту.

Бланк - заявлений можно получить в канцелярии услугодателя.

В центре бланк заявления размещается на специальной стойке в зале ожидания, а также на интернет-ресурсе – [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz).

Сведения о документах, удостоверяющих личность, работник центра, услугодатель получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз «электронного правительства».

При обращении услугополучатель дает письменное согласие на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, при оказании государственных услуг, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

При сдаче необходимых документов услугополучателю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

1) номера и даты приема запроса;

2) вида запрашиваемой государственной услуги;

3) количества и названия приложенных документов;

4) даты (времени) и места выдачи результатов государственной услуги;

5) фамилии, имени, отчества (при наличии в документе, удостоверяющем личность) работника, принявшего заявление на оформление документов;

6) фамилии, имени, отчества (при наличии в документе, удостоверяющем личность) услугополучателя или его уполномоченного представителя, и их контактных телефонов.

В случае обращения через портал услугополучателю в «личном кабинете» отображается статус о принятии запроса для оказания государственной услуги с указанием даты получения результата государственной услуги.

В случае представления услугополучателем неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному пунктом 9 настоящего стандарта государственной услуги, работник ЦОНа отказывает в приеме заявления и выдает расписку об отказе в приеме документов согласно приложению 2 к настоящему стандарту.

**3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателей и (или) их должностных лиц, центров обслуживания населения и (или) их работников по вопросам оказания государственных услуг**

10. Разъяснение порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц услугодателя, а также оказание содействия в подготовке жалобы осуществляется специалистами юридической службы услугодателя.

11. В случае несогласия с результатами оказания государственной услуги услугодателями (или) их должностными лицами или их некорректного обслуживания, жалоба подается на имя соответствующего акима в соответствии с графиком работы, указанному в подпункте 1) пункта 8 настоящего стандарта.

В случае несогласия с результатами государственной услуги, оказанной через центр или некорректного обслуживания работников центра, жалоба подается на имя руководителя центра по адресу: город Астана, проспект Республики, дом 43А, телефон: 8(7172)-55-80-23, интернет-ресурс: [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz).

После отправки жалобы через портал из «личного кабинета» услугополучателю доступна информация о жалобе, которая обновляется в ходе ее обработки в государственном органе (отметка о доставке, регистрации, исполнении, ответ по результатам рассмотрения или отказ в рассмотрении).

При этом услугополучателю также доступна обновляемая информация об исполнении, ответе или отказе в рассмотрении обращения.

12. Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя, подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

13. 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.

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

Срок рассмотрения жалобы продлевается услугодателем не более чем на десять рабочих дней в случаях необходимости:

1) проведения дополнительного изучения или проверки по жалобе либо проверки с выездом на место;

2) получения дополнительной информации.

В случае продления срока рассмотрения жалобы должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение трех рабочих дней с момента продления срока рассмотрения жалобы сообщает в письменной форме услугополучателю, подавшему жалобу, о продлении срока рассмотрения жалобы с указанием причин продления.

В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

**4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной форме**

15. Государственная услуга, предоставляется уполномоченному представителю при предоставлении нотариально удостоверенной доверенности услугополучателя.

Для оказания государственной услуги создаются условия для услугополучателей на время ожидания и подготовки необходимых документов (кресла для ожидания, места для заполнения документов оснащаются стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения).

Здания услугодателя и центра оборудованы входом с пандусами, предназначенными для доступа людей с ограниченными физическими возможностями.

Услугополучателям, с инвалидностью первой и второй категории, у которых отсутствует возможность личной явки в ЦОН, прием документов, необходимых для оказания государственной услуги, производится работниками ЦОНа (при заполнении бумажного носителя), с выездом по месту жительства услугополучателя.

16. Адрес места оказания государственной услуги размещен:

1) на интернет-ресурсе Министерства – www.minagri.gov.kz.

2) на интернет - ресурсе центра – www.con.gov.kz.

3) на портале.

17. Услугополучателю при обращении через портал требуется наличие ЭЦП.

18. Получение информации о статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа возможно при обращении за государственной услугой через портал.

19. Информация о государственной услуге может быть также представлена по телефону единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг 1414.

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

 Приложение 1
к стандарту государственной
 услуги «Выдача справок о
наличии личного
 подсобного хозяйства»

Форма

**Заявление**

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(фамилия, имя, отчество (при наличии в документе, удостоверяющем личность),
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

индивидуальный идентификационный номер , данные удостоверения личности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

и место жительства физического лица

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Действующий от имени
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_      (заполняется уполномоченным представителем в случае действия по доверенности)

на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
                (реквизиты документа, удостоверяющего полномочия)

Прошу предоставить мне справку о наличии личного подсобного хозяйства

Результат выполнения/рассмотрения запроса:
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проверено: дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ год

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
             (фамилия и инициалы, подпись специалиста)

Согласен на использования сведений, составляющих охряняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_«\_\_» \_\_\_\_ 20 \_\_ год (подпись)

Приложение 2

 к стандарту государственной
 услуги «Выдача справок о
 наличии личного
 подсобного хозяйства»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(фамилия, имя, отчество (при наличии в документе, удостоверяющем личность) либо \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование и адрес услугополучателя

**Расписка об отказе в приеме документов**

Руководствуясь [пунктом 2](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088#z45) статьи 20 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах», отдел № \_\_\_\_ филиала РГП «Центр обслуживания населения» расположенный по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, отказывает в приеме документов на оказание государственной услуги «Выдача справок о наличии личного подсобного хозяйства», ввиду представления Вами неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги, а именно:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(фамилия, имя, отчество (при наличии в документе, удостоверяющем личность), подпись работника ЦОНа

Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(фамилия, имя, отчество (при наличии в документе, удостоверяющем личность)

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Получил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(фамилия, имя, отчество (при наличии в документе, удостоверяющем личность), подпись услугополучателя

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ год