**СТАНДАРТ**

Оказание консультативной помощи семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями

Приложение 3

к приказу Министра образования

и науки Республики Казахстан

от «8» апреля 2015 года

№ 174

**Стандарт государственной услуги**

**«Оказание консультативной помощи семьям, воспитывающим детей**

**с ограниченными возможностями»**

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга «Оказание консультативной помощи семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями» (далее – государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством образования и науки Республики Казахстан.

3. Государственная услуга оказывается реабилитационными центрами, кабинетами психолого-педагогической коррекции (далее – услугодатель).

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через канцелярию услугодателя.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

         4. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи пакета документов для консультативной помощи семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями – не более                60 минут;

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

3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – не более 15 минут.

5. Форма оказания государственной услуги: бумажная

6. Результатом оказания государственной услуги является письменная рекомендация семье, воспитывающей ребёнка с ограниченными возможностями.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

7. Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицам (далее - услугополучатель).

8. График работы услугодателя: с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 18.30 часов с перерывом на обед с 13.00 до 14.30 часов, согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан.

Прием заявления и выдача результата осуществляется с 9.00 до 17.30 часов с перерывом на обед с 13.00 до 14.30 часов.

Предварительная запись и ускоренное обслуживание не предусмотрены.

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

1) копия свидетельства о рождении лица с ограниченными возможностями;

2) заключение психолого-медико-педагогической консультации, подтверждающее наличие психофизических нарушений.

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

**в местные исполнительные органы города республиканского значения и столицы, района (города областного значения), и (или) его должностных лиц  по вопросам оказания государственных услуг**

10. Обжалование решений, действий (бездействий) местных исполнительных органов города республиканского значения и столицы, района (города областного значения), услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг:

 жалоба подается в письменном виде: на имя руководителя услугодателя либо руководителя соответствующего местного исполнительного органа областей, города республиканского значения и столицы, района (города областного значения) по адресам, указанным на интернет-ресурсе Министерства: [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz/) в разделе «Государственные услуги»;

в жалобе услугополучателя указывается фамилия и инициалы услугополучателя и лица принявшего жалобу, почтовый адрес и контактный телефон услугополучателя.

Жалоба услугополучателя по вопросам оказания государственных услуг, поступившая в адрес местного исполнительного органа города республиканского значения и столицы, района (города областного значения), услугодателя подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченный орган  по оценке и контролю за качеством оказания государственной услуг, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации

Информацию о порядке обжалования можно получить посредством единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.

11. 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**

12. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги посредством единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.

13.  Контактные телефоны справочных служб услугодателя по вопросам оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе Министерства: [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz/) в разделе «Государственные услуги». Единый  контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг:  8-800-080-7777, 1414.