**Индиго**

Что такое частный детский сад с государственным заказом?

Оплата услуг частных садов обычно в десятки, а иногда и в сотни раз превышает аналогичную стоимость в государственных дошкольных организациях. Однако во многих случаях частные сады – это единственная альтернатива, когда детям требуется особый образовательный продукт или уход. Особенно учитывая тот факт, что государственных организаций попросту не хватает в нужном количестве. Выделение земельных участков и строительство государственных детских садов – это длительное и дорогое мероприятие.

В связи с этим государство в лице Министерства образования и науки Республики Казахстан активно развивает и стимулирует предпринимателей открывать частные детские сады. Для этого частным садам выделяется специальное финансирование для компенсации стоимости родительской оплаты. Такие детские сады называются частные с государственным заказом.

**Частные детские сады с государственным заказом** могут иметь как полностью коммерческие группы, оплата в которых регулируется детским садом, так и группы, финансируемые за счет государственного заказа. Ввиду того, что государственный заказ лишь частично покрывает затраты частного детского сада, оплата в таких группах выше, чем в государственных организациях. Однако она существенно меньше, чем в полностью коммерческих группах.

На общем фоне нехватки мест частные детские сады с государственным заказом позволяют разгрузить потребности населения. И сделать услуги частных садов доступными для большинства граждан.

Но при этом необходимо учитывать, что в настоящий момент государственный заказ в частные сады выделяется через республиканские финансовые трансферты лишь на детей от 3-х лет и старше. Государственный заказ для младших групп должен обеспечиваться за счет средств местных властей, при наличии бюджета.

*На момент написания данной статьи лишь единицы акиматов страны выделяют собственное финансирование образовательного заказа для детей 2-х лет и ясельных групп. Поэтому фактически, в масштабах страны частные сады с государственным заказом принимают детей от 3-х лет и выше.*

Как зачислиться в дошкольную организацию?

Для зачисления ребенка в детский сад необходимо определиться прежде всего:

* с возрастом ребенка, с которого он начнет посещать детский сад;
* и языком воспитания.

В зависимости от предпочтений по языку и возрасту необходимо понять географическое расположение детских садов и стоимость родительской оплаты. Дальнейший алгоритм действий сильно зависит от того использует ли детский сад государственное финансирование или нет.

Если детский сад полностью частный или речь идет о коммерческой группе, то необходимо обратиться к заведующей детского сада и выяснить информацию о наличии свободных мест и условиях заключения договора. Все переговоры сторон в данном случае осуществляются в частном порядке и никак не регулируются.

Если же рассматривается государственный детский сад или частный сад с государственным заказом (то есть речь идет об организациях полностью или частично финансируемых за счет государства), то порядок зачисления детей в них строго определен и осуществляется в соответствии с установленными правилами.

Поэтому для зачисления ребенка в государственный детский сад или частный сад с государственным образовательным заказом необходимо:

1. подать заявление на постановку в очередь;
2. дождаться своей очередности и появления свободных мест;
3. получить направление (путевку) на зачисление в детский сад;
4. прийти в детский сад, согласно полученному направлению, и заключить договор.

Все вопросы постановки в очередь, правила формирования очередей и получения направлений (путевок) в детские сады строго регламентированы и описаны в соответствующих законодательных актах и являются *государственными услугами*.

Государственные услуги – это одна из форм реализации отдельных государственных функций и оказываются они на основе следующих основных принципов: равного доступа услугополучателя без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам.

А также недопустимости проявлений бюрократизма и волокиты при оказании государственных услуг. Поэтому большинство из указанных процедур осуществляются в автоматизированном виде с помощью информационных систем. Автоматизация применяется повсеместно для исключения личного контакта между заявителем и услугодателем для минимизации коррупционных рисков.

Порядок постановки в очередь и зачисления в детские сады являются относительно простыми процедурами, однако с ними *необходимо внимательно* ознакомиться для лучшего понимания своих прав и льгот.

В рамках данной статьи необходимо обратить *на самую важную* рекомендацию: постановку ребёнка в очередь следует осуществлять как можно раньше. Желательно в первые дни, сразу после рождения ребенка.

Согласно Конституции Республики Казахстан обеспечение детей дошкольным образованием **не является** обязательной задачей государства. Государство в обязательном порядке должно обеспечивать только школьное среднее образование.

При этом государство активно развивает государственный образовательный заказ для частных детских садов с целью обеспечить максимальный охват потребностей граждан в дошкольном образовании. Однако по факту спрос превышает предложение.

**Поэтому доступ к свободным местам в детских садах организуется в порядке очереди. А дети в очереди располагаются согласно даты подачи заявления. То есть чем раньше подано заявление, тем больше шансов получить направление в детский сад.**

В чем отличие государственных детских садов от частных?

В зависимости от формы собственности детские сады могут быть **государственные и частные**.

Государственные детские сады финансируются из государственного бюджета и *как правило* имеют большие отдельно стоящие здания, построенные по типовому проекту. В таких зданиях уже на уровне типового проекта предусмотрены многие нюансы, связанные с воспитанием детей. Начиная от вопросов пожарной безопасности, заканчивая просторными территориями, бассейнами и соблюдением санитарных норм.

**Государственные детские сады** – это *некоммерческие* организации, что подразумевает минимальную оплату за услуги детского сада. Родители ежемесячно оплачивают продовольственную корзину ребенка, согласно утвержденных тарифов. Финансирование заработных плат педагогов, коммунальные услуги и прочее материально-техническое оснащение детского сада осуществляется за счет государства.

*Стоимость продовольственной корзины зависит от возрастной группы ребенка и города, в котором находится детский сад. В зависимости от роста цен и экономической ситуации в стране стоимость продуктовой корзины может корректироваться. Однако, обычно государство старается искусственно сдерживать рост цен и пересматривать стоимость питания раз в год.*

**Частный детский сад** – это *коммерческая* организация, целью существования которой является извлечение прибыли. Поэтому стоимость услуг таких организаций существенно выше, чем в государственных учреждениях. Родительская оплата является основой финансирования частной организации и зависит от множества факторов, начиная от площади здания и стоимости коммунальных услуг, заканчивая заработными платами педагогов и количеством детей в группах.

Какие виды детских садов бывают?

Детские сады можно классифицировать самыми различными способами, наиболее популярные из которых следующие:

* по формам собственности;
* по стоимости оплаты;
* по режиму работы;
* по наличию возрастных групп и функциональному назначению;
* по языку обучения и воспитания.

**Формы собственности**. С точки зрения форм собственности детские сады делятся на государственные и частные организации.

**Стоимость оплаты**. По стоимости оплаты можно выделить три основных вида детских садов (в порядке увеличения стоимости):

* Государственные детские сады;
* Частные детские сады с государственным образовательным заказом;
* Частные детские сады.

**Режим работы**. Детские сады могут функционировать в режиме пятидневной (шестидневной) рабочей недели, а также полного, неполного и круглосуточного дня.

**Наличие возрастных групп и функциональное назначение**. Согласно установленной номенклатуры МОН РК существуют следующие виды дошкольных организаций:

1. **Ясли-сад**: предусматривает наличие групп ясельного и дошкольного возраста для детей от одного года до шести (семи) лет;
2. **Детский сад**: предусматривает наличие дошкольных групп детей с трех до шести (семи) лет;
3. **Семейный ясли-сад**: создается при непосредственном участии членов семьи и предусматривает наличие разновозрастных групп (дети от одного года до трех лет, от трех до шести (семи) лет);
4. **Санаторный ясли-сад**: проводит медикаментозное и физиотерапевтическое лечение, закаливание, лечебную физкультуру и массаж в зависимости от диагноза заболевания детей от одного года до шести (семи) лет;
5. **Комплекс «Школа-ясли-сад»**: предусматривает наличие групп дошкольного и классов начального, основного среднего и общего среднего образования;
6. **Дошкольный мини-центр**: предусматривает наличие групп ясельного и дошкольного возраста для детей от одного года до шести (семи) лет, функционирует по гибкому режиму от двух до семи раз в неделю.

Также имеется классификация специальных организаций образования, в которую входят следующие виды детских садов:

1. **Специальный ясли-сад**: организации образования, обеспечивающие воспитание, обучение, развитие, присмотр, уход и оздоровление детей *с особыми образовательными потребностями* в возрасте от одного года до трех лет. Для детей с нарушениями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и задержкой психического развития;
2. **Специальный детский сад**: организации образования, обеспечивающие воспитание, обучение, развитие, присмотр, уход и оздоровление детей *с особыми образовательными потребностями* в возрасте от двух лет до достижения школьного возраста. Для детей с нарушениями зрения, слуха, речи, опорно-двигательного аппарата, интеллекта, задержкой психического развития, расстройством эмоционально-волевой сферы и поведения.

*При отсутствии в городе (населенном пункте) специальных ясли- и детских садов на базе обычных дошкольных организаций образования должны создаваться специальные группы для детей с особыми образовательными потребностями.*

**Языки обучения и воспитания**. В зависимости от детского сада обучение и воспитание ребенка может идти на различных языках. Обычно это следующие языки: казахский, русский, уйгурский, узбекский, корейский, английский и немецкий.

Вне зависимости от вида и формы собственности дошкольная образовательная деятельность подлежит государственному регулированию. Поэтому все детские сады должны иметь уведомление о начале деятельности в государственной базе данных электронного лицензирования.

А сама образовательная деятельность должна осуществляться строго в соответствии с уставом, типовыми правилами деятельности, санитарными правилами, государственным общеобязательным стандартом дошкольного воспитания и обучения, типовым учебным планом, типовой учебной программой, а также нормами оснащения оборудованием и мебелью.

Что такое номер очереди?

Номер очереди – положение заявления в очереди, относительно других заявлений в вашем городе, по дате его подачи.

Как формируется очередь?

Очередь формируется по принадлежности к территории: город, село, поселок, то есть, подавая заявление на постановку в очередь, вы встаете в очередь не в какой-то конкретный детский сад, а во все сады города одновременно. Внутри каждого города очередь формируется по году рождения ребёнка. Внутри очереди по году рождения очередь формируется по дате подачи заявления. Здесь преимущества у тех, кто подал заявление раньше. В этой же общей очереди стоят также льготники, дети, которые получают приоритетное расположение в очереди: внеочередники и первоочередники. Такие заявления относительно друг друга сортируются по дате и времени подачи заявления. По отношению к общей очереди имеют преимущества. Таким образом: первые позиции в очереди занимают внеочередные льготники, далее коэффициент 1:3 - первоочередные льготники и обычные очередники, то есть один первоочередник, три обычных очередника.

Что еще нужно знать?

В системе информация о заявлениях в очередях актуализируется ежедневно.

Как пользоваться разделом?

**Реестр свободных мест** – отображает все свободные места, во всех возрастных категориях и во всех видах доступа. Распределение мест в дошкольные организации и получение направлений происходит непрерывно. Каждое утро в 07:00 в реестр поступают новые места, освободившиеся в дошкольных организациях за прошедшие сутки. Поэтому информация данного реестра постоянно изменяется.

Все места в реестре разделены на две категории:

* Места приоритетного доступа
* Места свободного доступа

Все новые места, поступающие в реестр утром, сначала попадают в **приоритетный доступ**. Такие места доступны для получения направления только первым заявителям в очереди, пропорционально количеству мест.

По истечению периода приоритетного доступа оставшиеся места переходят в **свободный доступ**. И могут быть использованы любым заявителем в очереди, без учета его очередности. Обычно длительность приоритетного доступа составляет 3 рабочих дня, но может быть изменена управлением (отделом образования).

Используйте настройки фильтрации, чтобы просматривать места, находящиеся в приоритетном доступе. Для каждого из них указывается предполагаемая дата перехода в свободный доступ. При условии, что место не будет занято в дни приоритетного доступа.

Что в нем можно найти?

Информацию о фактическом наличии свободных мест в дошкольных организациях, по которым можно получить направление на зачисление.

Что еще нужно знать?

Просмотр реестра свободных мест осуществляется после предварительной авторизации в Личном Кабинете.

Какие существуют ограничения по подаче заявления в очередь?

*Одновременно в очереди по одному и тому же ребенку может находиться только одно заявление. Только одно заявление в масштабах всей страны.*

Это означает, что при переезде из одного города в другой заявитель должен отзывать ранее поданное заявление и подавать его заново в очередь другого города. При этом в новом городе (населенном пункте) заявление будет помещено в конец очереди, без сохранения места. Города и их очереди не зависят друг от друга.

Однако фактическое местожительство заявителя или ребенка не является ограничением для подачи электронного заявления в какой-либо город.Это означает, что заявитель и ребенок, проживающие в городе Шымкент, могут свободно подать заявление на постановку в очередь в город Нур-Султан (если предварительно заявление было снято из очереди города Шымкент). Данный механизм позволяет планировать вопросы переезда и социальной адаптации на новом месте заблаговременно.

Также не существует каких-либо препятствий на подачу повторного заявления в очередь, если ребенок уже был зачислен и посещает детский сад. В течении времени даже внутри одного города меняются семейные обстоятельства. Дети и их семьи переезжают внутри города, строятся новые более удобные детские сады, возникает необходимость поменять частный детский сад на государственный или наоборот. Любые улучшения социальных условий – это законное право гражданина.

*Однако при всех прочих условиях подать заявление на постановку в очередь можно только на ребенка, возраст которого не превысил 6 лет. Нижней границы возраста не существует. Начинать подавать заявление можно сразу после того, как получено свидетельство о рождении ребенка.*

Правила подачи заявления на постановку в очередь в дошкольную организацию

Заявление на постановку в очередь подается только в электронном виде. В процессе подачи заявления от заявителя потребуется обязательно указать следующую информацию:

1. два действующих мобильных номера телефона;
2. ИИН законного представителя;
3. ИИН ребенка.

Мобильные номера будут использованы для отправки одноразовых паролей в процессе подачи заявления. В дальнейшем, после постановки в очередь, номера будут использованы для создания и активации личного кабинета заявителя и рассылки электронных уведомлений.

Заявление на постановку в очередь может быть подано в простую или коррекционную очередь. Простая очередь предназначена для зачисления в общеобразовательные дошкольные организации. Коррекционная очередь предназначена для зачисления в специальные дошкольные организации образования для детей с особыми потребностями.

Ребенок может иметь только одно заявление в простой очереди на территории Республики Казахстан. И только одно заявление в коррекционной очереди на территории Республики Казахстан. При этом допускается наличие двух заявлений одновременно: одно в коррекционной и одно в простой очереди.

Допускается подача заявления на постановку в очередь, если ребенок уже посещает дошкольную организацию. При этом запрещается постановка в очередь, если ребенку исполнилось 6 (шесть) полных лет.

Место проживания ребенка не имеет значения при подаче заявления на постановку в очередь.

Правом подачи заявления на постановку в очередь обладает только законный представитель ребенка: родитель или законный опекун (попечитель). Сведения о заявителе и ребенке предоставляются системами «электронного правительства» автоматически по предоставленному ИИН ребенка и законного представителя. Родственные связи и права законных представителей также определяются автоматически.

В случае, если в системах «электронного правительства» отсутствует необходимая информация или она является некорректной заявителю следует обратиться в уполномоченные органы для актуализации сведений.

Заявители, не являющиеся гражданами Республики Казахстан, имеют право подачи заявления на постановку в очередь только при наличии у них ИИН.

Дети, не являющиеся гражданами Республики Казахстан, могут быть поставлены в очередь без наличия ИИН. В этом случае заявитель должен приложить скан-копию свидетельства о рождении ребенка. Дети, являющиеся гражданами Республики Казахстан, обязаны иметь ИИН.

Ребенок может претендовать на льготное положение в очереди в случае подтверждения внеочередной или первоочередной льготы. Система автоматически определит наличие первоочередных льгот, если они имеются. Для подтверждения внеочередной льготы заявителю потребуется приложить скан-копию соответствующего документа.

Для подачи заявления в коррекционную очередь заявитель должен приложить скан-копию направления из ПМПК.

Следующие сведения электронного заявления, после постановки в очередь будут общедоступными на уполномоченном интернет-портале системы управления электронной очереди:

* номер очереди;
* фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя;
* фамилия, имя и отчество (при наличии) ребенка;
* дата и время подачи заявления;
* наличие (вид) или отсутствие внеочередного, или первоочередного приоритета в получении места в детскую дошкольную организацию.

Подавая электронное заявление на постановку в очередь, заявитель:

* соглашается со всеми указанными правилами, с действующим законодательством в области постановки в очередь и зачисления детей в дошкольные организации и подтверждает, что возражений не имеет;
* несет ответственность за достоверность предоставленных сведений и соблюдение правил и подачи заявления, вне зависимости от того, ознакомился он с действующим законодательством или нет.

Как получить направление в детский сад?

Для этого необходимо:

1. Войти в личный кабинет
2. Указать ИИН/ФИО ребенка и номер заявления по которому желаете получить направление
3. Нажать кнопку ""Поиск свободных мест""
4. Система покажет все дошкольные организации, в которых есть группы, подходящие вашему ребенку по возрасту
5. Изучить список свободных мест, выберите дошкольную организацию и группу для зачисления
6. Нажать кнопку ""Получить направление""

Что делать если взяли направление не в тот сад?

Необходимо войти в личный кабинет, выбрать раздел ""направления"" (не путать с разделом ""заявление"", иначе вы снимите себя с очереди) и нажать кнопку ""отменить"".

Через 10 минут вы вернетесь в очередь ""на свое место"" с учетом тех изменений в очередности, которые произошли, пока вас не было.

В каких случаях вам понадобится функция ""отменить направление""?

* выписали направление по ошибке
* выписали направление не в тот садик
* сходили в садик на зачисление и передумали туда зачисляться
* увидели свободные места в более подходящем садике и хотите выписать новое направление
* не успеваете зачислиться в сад и боитесь попасть в стоп-лист на 10 дней за просрочку направления

Что еще нужно знать?

В связи с требованиями законодательства, срок отмены направления ограничен 24 часами с момента получения направления.

Обратите внимание:

* получили направление ошибочно или в процессе передумали, то вы можете отказаться от него в течение 24 часов и вернуться в очередь
* решили отменить направление после истечения 24 часов, то вы не сможете этого сделать
* не успели отменить направление, то по истечение 5 дней попадёте в стоп-лист на 10 рабочих дней

Почему моя очередь увеличилась?

Очередь формируется по принадлежности к территории: город, село. Вы встаете в очередь ни в какой-то конкретный детский сад, а во все сады города одновременно. И это касается всех детей.

Внутри города формируются очереди по году рождения ребенка. Внутри очереди по году рождения очередь формируется по дате подачи заявления. Здесь преимущества у тех, кто подал заявление раньше.

В очереди стоят также льготники - дети, которые получают приоритетное расположение в очереди: внеочередники и первоочередники. Такие заявления относительно друг друга сортируются по дате и времени подачи заявления. По отношению к общей очереди имеют преимущества, мы уже писали какие.

Что может повлиять на продвижение вашей очереди?

* Наличие в городе в вашем потоке детей-льготников;
* Переезд в ваш город детей-льготников;
* Наличие или отсутствие свободных мест в детских садах.

Исходя из этого, очередь может как продвинуться вперед, так и откатиться назад, в зависимости от того, сколько мест освободилось в детских садах в группах, которые подходят вам по возрасту и языку обучения, и сколько льготников стоит с вами в очереди.

Что еще нужно знать?

Если вы укажите ИИН родителя, то система найдет заявления всех детей, по которым родитель их подавал.

Если ребенок является нерезидентом Республики Казахстан и не имеет ИИН, тогда укажите номер его заявления при постановке в очередь, присвоенный ему системой (см. в личном кабинете).

Проверка очереди — это справочный механизм, который позволяет быстро получить ответ на вопрос: а что изменилось с моей очередью за период времени? Функция помогает мониторить изменение ситуации в очереди быстро, без ЭЦП и обращения в ЦОН.

Договор публичной оферты с пользователями социальных сетей

**35 - 1.** Настоящий документ является уставом социальных групп, расположенных в следующих социальных сетях: [Instagram (bilim\_webline)](https://www.instagram.com/bilim_webline/) и [Facebook (bilim.webline)](https://www.facebook.com/bilim.webline/). Устав описывает цели, полномочия участников групп и устанавливает нормы, правила поведения в них и является разновидностью договора публичной оферты в соответствии с Гражданским Кодексом Республики Казахстан.

**35 - 2.** Любой пользователь социальной сети, подписавшийся на указанные социальные группы, сделавший комментарий или поставивший «лайк» к публикациям этих групп, сделавший repost, отправивший сообщение в direct или обратившийся к информации или функциям таких социальных групп - тем самым совершает конклюдентные действия и безоговорочно и в полном объеме принимает условия настоящего устава.

**35 - 3.** Социальные группы созданы в некоммерческих целях правообладателем платформы E-ORDA для формирования Базы Знаний о сфере детского образования Казахстана, полезной родителям и работникам организаций образования.

**35 - 4.** Под Базой Знаний следует понимать набор статей и информирование о важных (по нашему мнению) событиях, предназначенных для самостоятельного изучения пользователями. База Знаний не выполняет задачи технической поддержки или какой-либо иной службы консультирования. База Знаний – это «библиотека» для помощи в процессе самостоятельного образования пользователей. Поэтому в большинстве случаев обращения пользователей в direct и комментариях остаются без ответа.

**35 - 5.** База знаний создана на общественных началах и является бесплатной для ее подписчиков. База Зананий не аффилирована ни с какими государственными или иными структурами и организациями. Авторы публикаций в Базе Знаний руководствуются только законодательством Республики Казахстан и собственной общественной позицией.  
  
В этой связи любая попытка давления со стороны третьих лиц и попытка модерирования контента Базы Знаний будет незамедлительно освещаться в публичном поле с привлечением уполномоченных органов.

**35 - 6.** В Базе Знаний не проводятся частные консультации и не оказывается помощь в переговорах и решении частных проблем отдельно взятых пользователей. Для этого следует обращаться в платные юридические практики.

**35 - 7.** Авторы публикаций в Базе Знаний не занимаются доказательством своей правоты. Все статьи и консультации Базы Знаний основаны на нормах действующего законодательства или попытке их собственной трактовки. Публикации Базы Знаний содержат результирующие выводы, адаптированные под популярный стиль изложения без развернутых причинно-следственных обоснований и подробных выкладок – это предмет деятельности платных юридических практик.

**35 - 8.** Авторы публикаций в Базе Знаний самостоятельно решают кого консультировать, а кого – нет. Вопросы, которые уже неоднократно рассматривались в статьях и комментариях будут проигнорированы.

**35 - 9.** Над публикациями базы знаний работают разнопрофильные эксперты. Для этого прикладываются большие усилия в связи с чем важно с уважением относиться к их работе и соблюдать следующие правила:

1. Все могут ошибаться, в том числе и авторы публикаций в Базе Знаний. Если пользователей не устраивает авторское видение ситуации, пользователи имеют на это право, как и сами авторы. Авторы публикуют свое собственное мнение, основанное на знаниях законодательства и судебной практики. Однако истину могут установить только судебные инстанции.
2. В спорных ситуациях всегда следует обращаться к оригинальному законодательству, и читать нормативные документы в первоисточнике.
3. Какие бы неприятные «открытия» не совершали пользователи изучая публикации Базы Знаний, необходимо помнить, что авторы публикаций не разрабатывают законы. Авторы рассказывают о действующих нормативных требованиях. И если пользователям не нравится сложившаяся ситуаций – «закон есть закон», а у граждан и резидентов государства есть не только права, но и обязанности.
4. Подписчики групп могут комментировать статьи. Однако модераторы Базы Знаний оставляют только те комментарии, которые непосредственно относятся к теме публикации и представляют ценность для других пользователей. Во всех остальных случаях лишняя информация удаляется, чтобы не перегружать Базу Знаний несущественными сведениями.
5. Запрещается тиражировать и распространять статьи Базы Знаний и другой медиаконтент без указания авторства и ссылки на первоисточник. Все публикуемые в Базе Знаний материалы защищены Законом Республики Казахстан «Об авторском праве и смежных правах» и принадлежат их правообладателям.
6. Пользователи должны быть максимально конструктивны и вежливы по отношению к авторам, модераторам и друг другу. Оскорбления, агрессивные, неуважительные и пренебрежительные комментарии и сообщения не допустимы.
7. Запрещены сообщения и комментарии, не относящиеся к тематике Базы Знаний, содержащие призывы к насилию, дискриминации по половому, социальному, культурному или иным признакам, не допускается публикация рекламы, введение пользователей в заблуждение, а также любые попытки использовать Базу Знаний как площадку для подачи жалоб, социальных провокаций и иных активностей, не соответствующих настоящему уставу.
8. За нарушение положений настоящего устава модераторы оставляют за собой право блокировать пользователей и удалять комментарии без предупреждения. Модераторы самостоятельно принимают решение о степени и виде зафиксированного нарушения.

**35 - 10.** Если физическое или юридическое лицо допускает нарушение авторских прав на материалы, опубликованные в Базе Знаний, то оно должно выплатить в сторону правообладателя такого материала неустойку в размере 200 000 (двести тысяч) тенге за каждый календарный день нарушения по каждому случаю нарушения, но не более 15 000 000 (пятнадцать миллионов) тенге за каждый случай нарушения.

**35 - 11.** Если пользователь не согласен с настоящими условиями, он должен немедленно покинуть Базу Знаний, то есть прекратить ее использование в любом виде.

Правила подачи заявления на постановку в очередь

Настоящие правила (далее – Правила) это краткий свод знаний и ответственности сторон, участвующих в процедуре подачи заявления, которые происходят из требований законодательства и технических особенностей работы данного интернет-портала.

Правила являются разновидностью договора публичной оферты в соответствии с Гражданским Кодексом Республики Казахстан. Это означает, что пользователь, подтвердивший согласие с настоящими условиями, обязуется выполнять их в полном объеме, без оговорок и исключений.

**Преамбула:**

**10 - 1.** Услуга «Подача заявления на постановку в очередь в дошкольную организацию» имеет статус государственной услуги Республики Казахстан. Со всеми вытекающими следствиями нормативного регулирования данного процесса.

**10 - 2.** Положения Правил не являются исчерпывающим описанием требований нормативных актов, связанных с настоящей государственной услугой. Поэтому согласие пользователя с Правилами не снимает с него ответственность за самостоятельное изучение, применение и соблюдение требований действующего законодательства Республики Казахстан.

**10 - 3.**Правила могут изменяться в силу естественных процессов совершенствования законодательства и интернет-портала. При этом любые изменения Правил вступают в силу с момента их публикации без согласования со стороной пользователя.

**10 - 4.** Пользователь может уведомляться об изменениях в Правилах путем отправки соответствующего уведомления в ленту событий личного кабинета пользователя.

**10 - 5.** В случае несогласия с изменениями Правил пользователь может отозвать свое заявление из очереди, воспользовавшись личным кабинетом интернет-портала и прекратить его использование.

**Источники подачи заявления:**

**10 - 6.** Пользователь имеет право подать заявление любыми способами, которые обеспечивает ему услугодатель и гарантирует стандарт государственной услуги. Например, через данный интернет-портал, портал EGOV, представительство НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» и иными способами, если они существуют.

**10 - 7.** Вне зависимости от выбранного способа подачи и формы заявления (бумажное/электронное) любое заявление будет преобразовано в электронный вид и передано на обработку услугодателю посредством данного интернет-портала.

**10 - 8.** Положения Правил действительны для любых способов и форм подачи заявлений, вне зависимости от источника, сформировавшего заявление. В случае использования текущего интернет-портала для подачи заявления акцепт оферты происходит до отправки заявления на регистрацию. В случае использования иных источников подачи заявления акцепт оферты происходит в момент поступления заявления на регистрацию.

**Истребуемая информация:**

**10 - 9.**Настоящий интернет-портал позволяет подать заявление только в электронном виде и требует от пользователя следующую информацию:

1. действующий номер мобильного телефона;
2. ИИН законного представителя;
3. ИИН ребенка;
4. Документы, подтверждающие наличие льгот.

*Никакой предварительной регистрации на портале не требуется.*

**10 - 10.** Мобильные номера будут использованы для отправки одноразовых паролей в процессе подачи заявления. В дальнейшем, после постановки в очередь, номера будут применяться для активации личного кабинета пользователя и рассылки некоторых видов электронных уведомлений.

**10 - 11.** Запрещается указывать мобильные номера телефонов, не принадлежащие заявителю.

**Особенности построения очередей:**

**10 - 12.** Заявления, зарегистрированные интернет-порталом, организуются в очереди по году рождения ребенка. Внутри очереди заявления сортируются относительно друг друга сначала по виду льготы, затем по дате подачи заявления (с точностью до миллисекунды). Льготы делятся на внеочередные (дети сотрудников специальных органов и военнослужащих) и первоочередные (определенный законодательством перечень социальных льгот).

**10 - 13.** Очереди заявлений организуются по принадлежности к населенному пункту, то есть являются общегородскими. Постановка в очередь в конкретную дошкольную организацию не допускается.

**10 - 14.** Заявление на постановку в очередь может быть подано в общеобразовательную или коррекционную очередь. Общеобразовательная очередь предназначена для зачисления в общеобразовательные дошкольные организации. Коррекционная очередь предназначена для зачисления в специальные дошкольные организации образования (или коррекционные группы) для детей с особыми потребностями.

**10 - 15.** Очередь является динамическим массивом сведений, который может изменяться ежедневно. В очередь регулярно поступают новые заявления, удаляются существующие, заявители теряют и получают льготы, восстанавливаются из стоп-листа, а также происходит множество других событий. Все эти изменения влияют на номер очереди заявителя. Он может постоянно меняться, как в большую, так и в меньшую стороны.

**10 - 16.** Для уменьшения номера очереди необходимо массовое выбытие заявлений из очереди, которое обеспечивается чисткой очереди или распределением мест в дошкольные организации. Если условий для выбытия заявлений не обеспечивается, номер очереди может интенсивно двигаться в сторону увеличения. Обычно это является следствием прибытия в очередь льготных категорий граждан. Движение очереди в отрицательном направлении особенно актуально для детей 1 и 2 летнего возраста, по которым, как правило, отсутствуют дошкольные организации с государственным заказом.

**Ограничения на подачу заявления:**

**10 - 17.** Подача заявления на ребенка с особыми образовательными потребностями осуществляется только после предварительного обследования в психолого-медико-педагогической комиссии и наличии соответствующего заключения. Такое заключение необходимо приложить к заявлению.

**10 - 18.** Ребенок может иметь только одно заявление в общеобразовательной очереди на территории Республики Казахстан. И только одно заявление в коррекционной очереди на территории Республики Казахстан. При этом допускается наличие двух заявлений одновременно: одно в коррекционной и одно в общеобразовательной очереди.

**10 - 19.** Допускается подача заявления на постановку в очередь, если ребенок уже посещает дошкольную организацию. При этом запрещается постановка в очередь, если ребенку исполнилось 6 (шесть) полных лет.

**10 - 20.**Место проживания ребенка не имеет значения при подаче заявления на постановку в очередь.

**10 - 21.** Правом подачи заявления на постановку в очередь обладает только законный представитель ребенка: родитель или законный опекун (попечитель). Сведения о заявителе и ребенке предоставляются системами «электронного правительства» автоматически по ИИН ребенка и ИИН законного представителя. Родственные связи и права законных представителей также определяются автоматически.

**10 - 22.** Заявители, не являющиеся гражданами Республики Казахстан, имеют право подачи заявления на постановку в очередь только при наличии у них ИИН.

**10 - 23.** Дети, не являющиеся гражданами Республики Казахстан, могут быть поставлены в очередь без наличия ИИН. В этом случае заявитель должен приложить скан-копию свидетельства о рождении ребенка. Дети, являющиеся гражданами Республики Казахстан, обязаны иметь ИИН.

**10 - 24.**Ребенок может претендовать на льготное положение в очереди в случае подтверждения внеочередной или первоочередной льготы. Система автоматически определит наличие первоочередных льгот, если они имеются. Для подтверждения внеочередной льготы заявителю потребуется приложить скан-копию соответствующего документа.

**10 - 25.** Заявление в очереди имеет ограниченный срок действия. Ежегодно осенью происходит процедура чистки очереди, в результате которой из очереди в стоп-лист удаляются неактуальные заявления. В этот период пользователь должен продлить срок действия заявления на 12 месяцев, если он по-прежнему заинтересован в получении места в дошкольную организацию.

**Заключительные положения:**

**10 - 26.** В случае, если в системах «электронного правительства» отсутствует необходимая для подачи заявления информация или она является некорректной заявителю следует обратиться в уполномоченные органы для актуализации сведений.

**10 - 27.** После постановки в очередь некоторые реквизиты заявления будут публичными и общедоступными.

**10 - 28.**Подавая заявление на постановку в очередь, заявитель несет ответственность за достоверность предоставленных сведений и соблюдение Правил вне зависимости от того, ознакомился он с действующим законодательством или нет.

**10 - 29.**Запрещается подача заявления на постановку в очередь лицами, не являющимися законными представителями ребенка, в интересах которого подано такое заявление. Регистрация подобного поведения со стороны пользователя является основанием для блокировки доступа к интернет-порталу.

**10 - 30.**Обнаружение факта подачи заявления в очередь, с нарушением действующего законодательства или условий настоящей оферты является основанием для автоматического снятия заявления с очереди в одностороннем порядке.  
  
В случае, если факт нарушения будет установлен после получения направления в дошкольную организацию и (или) заключения договора образовательных услуг с дошкольной организацией - это является основанием для аннулирования полученного направления и автоматического расторжения заключенного договора.

Правила сбора и обработки персональных данных

Настоящие правила (далее – Правила) это краткий свод знаний и ответственности сторон, по использованию, хранению и обработке персональных данных, накапливаемых интернет-порталом, которые происходят из требований законодательства и технических особенностей работы данного интернет-портала.

Правила являются разновидностью договора публичной оферты в соответствии с Гражданским Кодексом Республики Казахстан. Это означает, что пользователь, подтвердивший согласие с настоящими условиями, обязуется выполнять их в полном объеме, без оговорок и исключений.

**Преамбула:**

**25 - 1.** Положения Правил не являются исчерпывающим описанием требований нормативных актов, связанных с персональными данными. Поэтому согласие пользователя с Правилами не снимает с него ответственность за самостоятельное изучение, применение и соблюдение требований действующего законодательства Республики Казахстан.

**25 - 2.** Правила могут изменяться в силу естественных процессов совершенствования законодательства и интернет-портала. При этом любые изменения Правил вступают в силу с момента их публикации без согласования со стороной пользователя.

**25 - 3.** Соглашаясь с условиями Правил пользователь дает разрешение на хранение, обработку и публикацию персональных данных, накапливаемых интернет-порталом, в соответствии с требованиями Правил.

**25 - 4.** Пользователь может уведомляться об изменениях в Правилах путем отправки соответствующего уведомления в ленту событий личного кабинета пользователя.

**25 - 5.** В случае несогласия с изменениями Правил пользователь может отозвать свое заявление из очереди, воспользовавшись личным кабинетом интернет-портала и прекратить его использование.

**Общие положения:**

**25 - 6.** Все персональные данные, обрабатываются и хранятся интернет-порталом на территории Республики Казахстан и являются собственностью услугодателя.

**25 - 7.** Никакие вопросы технических деталей архитектуры хранения, обработки и использования персональных данных не согласовываются с пользователем, кроме случаев, установленных законодательством Республики Казахстан.

**25 - 8.** Дата-центры и оборудование для хранения персональных данных принадлежат услугодателю, либо находятся под его контролем в случае аутсорсинга услуг хостинга, колокейшена и им подобных.

**25 - 9.** Интернет-портал уполномочен публиковать в открытый доступ любые статистические и аналитические сведения по вопросам обрабатываемых процессов и сведений, в том числе построенные на основе персональных данных, при условии их полного обезличивания и анонимизации.

**25 - 10.** Интернет-портал уполномочен публиковать в открытый доступ персональные данные без предварительного обезличивания для противодействия коррупционным рискам строго в объеме, описанном в разделе "Открытые данные" документа "Правила использования интернет-портала", являющегося неотъемлемой частью соглашения об ответственности сторон.

**25 - 11.** Отказ пользователя от использования Интернет-портала не является основанием для уничтожения накопленных персональных данных пользователя, в силу использования таких данных при проверке качества и целевого освоения государственного образовательного заказа, законности осуществленных процедур со стороны уполномоченных органов внутреннего аудита, прокуратуры, органов внутренних дел, антикоррупционных служб, предписаний судов и других уполномоченных органов.

**Обрабатываемые данные:**

**25 - 12.** Интернет-портал уполномочен запрашивать у пользователя или в уполномоченных информационных системах, хранить и обрабатывать следующие сведения с целью обеспечения работы очередности и процесса получения направления в дошкольную организацию:

1. ИИН законного представителя ребенка;
2. сведения о документе, удостоверяющем личность законного представителя ребенка;
3. копию документа, удостоверяющего личность законного представителя ребенка;
4. ИИН ребенка;
5. сведения о документе, удостоверяющем личность ребенка;
6. копию документа, удостоверяющего личность ребенка;
7. сведения о документе, удостоверяющем права законного представителя представлять интересы ребенка;
8. копию документа, удостоверяющего права законного представителя представлять интересы ребенка;
9. контактные данные законного представителя ребенка (телефоны, email);
10. сведения о принадлежности ребенка ко льготной категории граждан, имеющих привилегии в вопросах постановки на очередь и получения направления в дошкольную организацию;
11. копии документов, удостоверяющих принадлежность ребенка ко льготной категории граждан, имеющих привилегии в вопросах постановки на очередь и получения направления в дошкольную организацию.

**25 - 13.** Интернет-портал уполномочен запрашивать у пользователя или в уполномоченных информационных системах, хранить и обрабатывать следующие сведения с целью заключения электронного договора образовательных услуг с дошкольной организацией:

1. ИИН подписанта договора;
2. сведения о документе, удостоверяющем личность подписанта;
3. место работы подписанта;
4. должность подписанта по месту работы;
5. статус подписанта по отношению к ребенку;
6. ИИН ребенка;
7. сведения о документе, удостоверяющем личность ребенка;
8. сведения о документе, удостоверяющем полномочия подписанта по отношению к ребенку;
9. адрес прописки ребенка;
10. адрес фактического проживания ребенка;
11. основной контактный телефон для связи с законными представителями ребенка;
12. дополнительный контактный телефон для связи с законными представителями ребенка;
13. email адрес для переписки с законными представителями ребенка;
14. банковские реквизиты для осуществления взаиморасчетов, возврата задолженности за услуги дошкольной организации.

**25 - 14.** Интернет портал уполномочен запрашивать у пользователя или в уполномоченных информационных системах, хранить и обрабатывать следующие сведения с целью формирования личного дела ребенка:

1. фотографии ребенка;
2. фотографии законных представителей ребенка;
3. копии документов, удостоверяющие причины пропусков дошкольной организации;
4. паспорт здоровья ребенка;
5. медицинская карта ребенка;
6. портфолио ребенка;
7. личное дело ребенка с мест (организаций) предыдущего обучения и воспитания.

**Защита персональных данных:**

**25 - 15.**Услугодатель несет ответственность за защиту персональных данных от несанкционированного доступа, распространения, кражи, подмены, компрометации и использования для внутренних целей строго в соответствии с законодательством Республики Казахстан. В том числе в вопросах трансграничной передачи данных.

**25 - 16.** Услугодатель разрабатывает, внедряет и соблюдает правила и политики безопасности эксплуатации интернет-портала в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**25 - 17.** Услугодатель заключает соглашения о конфиденциальности и контролирует их исполнение с любыми юридическими и (или) физическими лицами, которые по требованию услугодателя получают доступ, обслуживают и работают с персональными данными интернет-портала.

**25 - 18.**Услугодатель проводит регулярные аудиты, испытания и сертификации интернет-портала, в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан в области персональных данных, информационной безопасности и информатизации.

**25 - 19.**Поставщик гарантирует, что интернет-портал способен пройти успешные испытания услугодателя, как объекта информатизации «электронного правительства», в РГП «Государственная техническая служба» КНБ РК или иного уполномоченного органа на соответствие требованиям информационной безопасности не ниже II-уровня, ограничиваясь зоной ответственности в области исходных кодов по вопросам: анализа исходных кодов на уязвимости, функций информационной безопасности и нагрузочных испытаний.

**25 - 20.**Поставщик уполномочен производить односторонние обновления интернет-портала без согласования с услугодателем в вопросах усиления мер информационной безопасности, если они не нарушают требования законодательства Республики Казахстан.

Правила использования личного кабинета

Настоящие правила (далее – Правила) это краткий свод знаний и ответственности сторон, использующих личный кабинет интернет-портала, которые происходят из требований законодательства и технических особенностей работы данного интернет-портала.

Правила являются разновидностью договора публичной оферты в соответствии с Гражданским Кодексом Республики Казахстан. Это означает, что пользователь, подтвердивший согласие с настоящими условиями, обязуется выполнять их в полном объеме, без оговорок и исключений.

**Преамбула:**

**20 - 1.**Положения Правил не являются исчерпывающим описанием требований нормативных актов, связанных с использованием личного кабинета. Поэтому согласие пользователя с Правилами не снимает с него ответственность за самостоятельное изучение, применение и соблюдение требований действующего законодательства Республики Казахстан.

**20 - 2.** Правила могут изменяться в силу естественных процессов совершенствования законодательства и интернет-портала. При этом любые изменения Правил вступают в силу с момента их публикации без согласования со стороной пользователя.

**20 - 3.**Пользователь может уведомляться об изменениях в Правилах путем отправки соответствующего уведомления в ленту событий личного кабинета пользователя.

**20 - 4.** В случае несогласия с изменениями Правил пользователь может отозвать свое заявление из очереди, воспользовавшись личным кабинетом интернет-портала и прекратить его использование

**Назначение и инициализация личного кабинета:**

**20 - 5.** Личный кабинет — это персональное рабочее пространство пользователя. В нем содержатся документы архивные и актуальные, которые имеют отношение к пользователю или его ребенку. А также ряд функций и команд системы, которые не могут быть выполнены анонимно и требуют предварительной авторизации.

**20 - 6.** Личный кабинет предназначен для законных представителей детей, которые состоят в очереди на получение места в дошкольной организации или посещают дошкольную организацию, которая использует этот же интернет-портал в своей работе.

**20 - 7.** Интернет-портал автоматически создает личный кабинет пользователя в момент подачи пользователем первого заявления на постановку в очередь. Именно для того пользователя, который подавал заявление. Первичная инициализация личного кабинета происходит сведениями из поданного заявления. В дальнейшем все настройки личного кабинета производятся непосредственно в нем самом.

**20 - 8.** Интернет-портал автоматически создает личный кабинет пользователя в момент регистрации дошкольной организацией пользователя в качестве законного представителя ребенка, посещающего эту организацию.

**Ограничения безопасности:**

**20 - 9.** Параллельный вход в один и тот же личный кабинет с различных устройств и интернет-браузеров запрещен. Интернет-портал допускает не больше одной параллельной сессии работы с личным кабинетом.

**20 - 10.** По истечению 30 минут отсутствия пользовательской активности в авторизованном личном кабинете его сессия автоматически прерывается.

**20 - 11.** По умолчанию личный кабинет создается и настраивается на режим, когда любое лицо, обладающее сведениями свидетельства рождения ребенка, зарегистрированного в личном кабинете, и информации об обстоятельствах постановки ребенка в очередь или зачисления в дошкольную организацию, имеет право на:

1. принудительную смену номера мобильного телефона, зарегистрированного в личном кабинете, и использующегося для его инициализации;
2. смену паролей и восстановление доступа к личному кабинету;
3. переоформление личного кабинета с одного родителя на другого;
4. прикрепление в личный кабинет заявления ребенка, поданного другим заявителем.

*Со всеми вытекающими последствиями доступа к функциям личного кабинета и действия над его документами (заявления, направления и т.п.). При необходимости пользователь личного кабинета может заблокировать и запретить перечисленные операции.*

**20 - 12.**Запрещается указывать мобильные номера телефонов, не принадлежащие владельцу личного кабинета.

**20 - 13.**В личном кабинете допускается изменять прикрепленные к нему мобильные номера телефонов, не чаще, чем один раз в 40 дней.

**20 - 14.**Пользователь личного кабинета обязан использовать личный кабинет самостоятельно и не передавать учетные данные для доступа к личному кабинету другим лицам. А также не передавать кому-либо сведения, которые требуются для сброса паролей и могут быть использованы для принудительного завладения личным кабинетом.

*Вся ответственность за действия, произведенные в личном кабинете пользователя, лежат на владельце личного кабинета, кем бы такие действия не производились.*

**20 - 15.**Пользователь личного кабинета обязан устанавливать длинные и сложные пароли для доступа к личному кабинету, устойчивые ко взломам.

**20 - 16.** Троекратно подряд некорректный ввод пароля от личного кабинета в течении периода длительностью 60 минут является основанием для блокировки личного кабинета. Блокировка держится 4 часа и снимается автоматически. Установка последующей блокировки в течении тех же суток увеличивает период продолжительности блокировки до 10 часов.

**20 - 17.** Троекратно подряд неверное указание сведений для выполнения нижеперечисленных операций является основанием для блокировки личного кабинета:

1. принудительная смена номера мобильного телефона, зарегистрированного в личном кабинете, и использующегося для его инициализации;
2. смена паролей и восстановление доступа к личному кабинету;
3. переоформление личного кабинета с одного родителя на другого;
4. прикрепление в личный кабинет заявления ребенка, поданного другим заявителем.

*Блокировка держится 4 часа и снимается автоматически. Установка последующей блокировки в течении тех же суток увеличивает период продолжительности блокировки до 10 часов.*

**20 - 18.** Нарушение правил законодательства, настоящего свода правил оферты, связанных с подачей заявления в очередь или получения направления в дошкольную организацию посторонними лицами, не являющимися законными представителями ребенка или не являющимися владельцами личного кабинета, использование ботов, несанкционированного доступа к информации, накапливаемой интернет-порталом, ограничение производительности интернет-портала, несанкционированное производителем распространение скринов (картинок) и медиа-контента интернет-портала - являются основанием для блокировки личного кабинета пользователя сроком на 6 месяцев.  
  
Никакие заявления и объяснительные по выявленным обстоятельствам нарушений, не являются основанием для досрочного снятия блокировки личного кабинета, за исключением решения суда, вступившего в законную силу.

**20 - 19.** Нарушение пользователем правил законодательства и настоящего свода правил оферты по отношению к установленным мерам реагирования со стороны интернет-портала не имеет срока давности и может быть осуществлено в любой период времени, при получении достаточного комплекта доказательств

**Регистрация устройства для доступа к личному кабинету:**

**20 - 20.** При инициализации личного кабинета, в момент первого входа, интернет-портал потребует зарегистрировать устройство. Такая регистрация физически связывает личный кабинет с мобильным телефоном, компьютером или планшетом, а также интернет-браузером с которого осуществляется вход. И не позволяет в дальнейшем использовать личный кабинет нигде, кроме данного устройства и конкретного интернет-браузера.

**20 - 21.**В случае потери, поломки устройства, перестановки программного обеспечения и иных действий пользователя может потребоваться смена устройства или его повторное связывание с личным кабинетом. Такая операция допускается интернет-порталом.

*При этом действуют следующие ограничения. Каждая последующая регистрация (перерегистрация) устройства допускается не раньше 5 календарных дней с момента осуществления предыдущей регистрации. И не чаще, чем 2 регистрации в течении 30 календарных дней.*

**20 - 22.**Интернет-портал позволяет через устройства, используемые для целей консультаций и обучения пользователей, ежедневно в период с 09:00 до 18:00 местного времени авторизовываться в любые личные кабинеты, которые ранее были связаны (зарегистрированы) за иными устройствами. При условии наличия у пользователя учетных данных, необходимых для авторизации. Перечень таких устройств ограничен и аккредитуется услугодателем.

**Заключительные положения:**

**20 - 23.**В случае, если доступами в личный кабинет завладели злоумышленники, пользователь может обратиться с заявлением к услугодателю с просьбой рассмотреть возможность переоформления личного кабинета на пользователя. Для этого потребуется предоставить оригинал документа, удостоверяющего личность и оригинал документа удостоверяющего право законного представления интересов ребенка, зарегистрированного в соответствующем личном кабинете. Услугодатель, рассмотрев обстоятельства обращения, в праве отказать в удовлетворении заявления.

*Вне зависимости от решения услугодателя, сведения о таком инциденте должны быть переданы услугодателем в уполномоченные органы. А заявитель несет ответственность за передачу учетных данных от личного кабинета посторонним лицам в соответствии со всей строгостью действующего законодательства Республики Казахстан.*

**20 - 24.** Все документы и сам личный кабинет пользователя продолжит функционировать даже после того, как ребенок перестанет состоять в очереди на получение мест в дошкольную организацию или прекратит посещать дошкольную организацию. Длительность хранения сведений личного кабинета ограничивается лишь длительностью эксплуатации интернет-портала со стороны услугодателя.

Правила использования интернет-портала

Настоящие правила (далее – Правила) это краткий свод знаний и ответственности сторон, использующих интернет-портал в личных целях, которые происходят из требований законодательства и технических особенностей работы данного интернет-портала.

Правила являются разновидностью договора публичной оферты в соответствии с Гражданским Кодексом Республики Казахстан. Это означает, что пользователь, подтвердивший согласие с настоящими условиями, обязуется выполнять их в полном объеме, без оговорок и исключений.

**Преамбула:**

**05 - 1.** Интернет-портал функционирует в строгом соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан:

1. сфера образования: 44
2. сфера дошкольного образования: 10
3. сфера дополнительного образования: 1
4. сфера государственных услуг: 9
5. сфера здравоохранения: 4
6. сфера защиты прав детей: 6
7. сфера социально-инклюзивная: 6
8. сфера предпринимательства: 9
9. сфера трудовых отношений: 3
10. сферы прочие: 13

**05 - 2.** Если пользователь интернет-портала не согласен с Правилами и особенностями работы интернет-портала, он может подать жалобу в уполномоченный орган. Однако пользователь обязан предварительно убедиться, что предмет жалобы действительно связан с работой интернет-портала. А не норм действующего законодательства, по которым он работает.

**05 - 3.** Положения Правил не являются исчерпывающим описанием требований нормативных актов, связанных с использованием интернет-портала. Поэтому согласие пользователя с Правилами не снимает с него ответственность за самостоятельное изучение, применение и соблюдение требований действующего законодательства Республики Казахстан.

**05 - 4.** Правила могут изменяться в силу естественных процессов совершенствования законодательства и интернет-портала. При этом любые изменения Правил вступают в силу с момента их публикации без согласования со стороной пользователя.

**05 - 5.** Пользователь может уведомляться об изменениях в Правилах путем отправки соответствующего уведомления в ленту событий личного кабинета пользователя.

**05 - 6.** В случае несогласия с изменениями Правил пользователь может отозвать свое заявление из очереди, воспользовавшись личным кабинетом интернет-портала и прекратить его использование.

**Регламент работы:**

**05 - 7.** Интернет-портал работает в режиме 7 дней в неделю, 24 часа в сутки, в дни праздников и выходных. За исключением времени технического обслуживания и аварийных ситуаций. Время и график профилактики интернет-портала, сроки восстановления интернет-портала после аварий устанавливаются услугодателем и с пользователями не согласовываются.

**05 - 8.** Интернет-портал является информационной системой реального времени, обслуживающей пользователей онлайн и необратимо блокирующей каждую выполненную операцию (завершенную транзакцию) от последующих изменений, в том числе «задним числом». Поэтому никакие аварии и сбои в работе интернет-портала или его инфраструктуры, фатальные ошибки действий пользователей, управлений (отделов) образования или дошкольных организаций не могут являться основанием для пересмотра и отмены завершенных транзакций. В том числе на основании предписаний уполномоченных органов и судебных инстанций.

**05 - 9.** Любые обновления интерфейса и функциональности интернет-портала происходят без согласования с пользователями.

**Взаимоотношения услугодателя и производителя:**

**05 - 10.** Интернет-портал является официальным цифровым представительством канцелярии услугодателя - местного исполнительного органа по вопросам оказания услуг дошкольного образования.

**05 - 11.** Производитель создает интернет-портал, развивает, совершенствует и поставляет его для эксплуатации заинтересованному услугодателю.

**05 - 12.** Производитель поставляет интернет-портал услугодателю безвозмездно, выполняя таким образом социальную миссию совершенствования Республики Казахстан. И оставляет за собой право авторства на медиа-контент (не путать с персональными данными), идентификацию авторства на страницах интернет-портала, сохранения логотипов, в том числе следующих товарных знаков:

* «EORDA – Цифровой Казахстан»: автоматизированная платформа быстрой автоматизации бизнес-процессов предприятий, в том числе государственных услуг
* «INDIGO – Электронный детский сад»: конфигурация платформы EORDA, предназначенная для автоматизации всей дошкольной сферы образования.

*Архитектурно интернет-портал и платформа EORDA являются компонентами регионального шлюза «электронного правительства» Республики Казахстан и функционируют в дата-центрах услугодателя.*

*Юридически интернет-портал является информационной системой, разновидностью объекта информатизации, программного обеспечения и программным продуктом. И относится к категории "Электронный информационный ресурс" и "Прикладное программное обеспечение" объектов информатизации 2 класса.*

**05 - 13.** В сфере ответственности услугодателя находятся вопросы, связанные с:

1. оснащением интернет-портала мощными каналами связи и производительным оборудованием;
2. техническим обслуживанием интернет-портала и его инфраструктуры;
3. защитой персональных данных, накапливаемых интернет-порталом;
4. резервированием и восстановлением персональных данных, компонентов интернет-портала и его инфраструктуры;
5. настройкой режимов функционирования интернет-портала;
6. техническим и методологическим сопровождением пользователей интернет-портала.

*А также любые иные вопросы эксплуатации интернет-портала, связанные с его безопасной, стабильной и производительной работой.*

**05 - 14.** В сфере ответственности производителя находятся вопросы, связанные с:

1. устранением технических ошибок программного кода интернет-портала;
2. рассмотрением запросов услугодателя и пользователей интернет-портала на развитие его функциональности;
3. реализацией новых функций интернет-портала и оптимизация работы уже существующих режимов.

*Производитель оставляет за собой право отказать в любых запросах на изменение интернет-портала, если посчитает, что такие запросы могут нарушить действующее законодательство, создать угрозу коррупционных рисков или являются методологически и технически неоптимальными или некорректными.*

**05 - 15.** По-умолчанию, интернет-портал поставляется услугодателю настроенный для работы в полном соответствии с действующими требованиями законодательства. В дальнейшем любые режимы функционирования интернет-портала могут быть изменены услугодателем. Ответственность за такие изменения несет услугодатель.

**Открытые данные:**

**05 - 16.** Интернет-портал является инструментом, формирующим концепцию «подотчетного» и «открытого» государства по отношению к своим гражданам. Для пользователей это означает, что интернет-портал:

1. ориентирован на работу, прежде всего, с мобильных устройств;
2. вместо электронно-цифровой подписи использует альтернативные инструменты;
3. не требует предварительной регистрации и авторизации в личном кабинете для использования большинства его функций;

**05 - 17.** Интернет-портал в публикует в открытом виде информацию следующего характера:

1. реестр дошкольных организаций;
2. реестр очередников;
3. реестр свободных мест;
4. протокол освобождения мест;
5. протокол выданных направлений;
6. сведения о номере очереди;
7. статистика основных показателей.

*Используя интернет-портал, пользователи не могут требовать запрета или ограничения переченя сведений, публикуемых интернет-порталом.*

**05 - 18.** Интернет-портал использует реестр дошкольных организаций для информирования общественности об условиях пребывания и обучения детей в организациях образования. Сведения реестра гарантируют наличие, как минимум, следующего набора данных для каждой дошкольной организации:

1. наименование дошкольной организации;
2. адрес дошкольной организации;
3. форма собственности дошкольной организации;
4. вид дошкольной организации;
5. наличие свободных мест в дошкольной организации;
6. сведения о видах и количестве детских групп;
7. сведения о языках обучения в группах;
8. сведения о наполняемости детских групп;
9. сведения об оплате за услуги дошкольной организации.

**05 - 19.** Интернет-портал использует реестр очередников для предания гласности лиц, состоящих в очереди и возможности контроля легитимности их очередности относительно друг друга. Сведения реестра ограничиваются следующим набором данных для каждой из очередей:

1. номер очередности заявителя;
2. фамилия, имя, отчество заявителя;
3. фамилия, имя, отчество ребенка;
4. номер заявления;
5. дата подачи заявления;
6. время подачи заявления;
7. наличие внеочередной льготы;
8. наличие первоочередной льготы;
9. обеспеченность местом в дошкольной организации.

**05 - 20.** Интернет-портал использует сведения стоп-листа для предания гласности перечня лиц, чьи заявления сняты с очереди и переданы в стоп-лист и причины выполнения такой операции. Сведения стоп-листа ограничиваются следующим набором данных:

1. фамилия, имя, отчество ребенка;
2. дата перемещения в стоп-лист;
3. основание для перемещения в стоп-лист;
4. дата выхода из стоп-листа.

**05 - 21.** Интернет-портал использует сведения реестра свободных мест для информирования о фактических остатках свободных мест, находящихся на распределении. Сведения реестра гарантируют наличие, как минимум, следующего набора данных для каждого места, находящегося на распределении:

1. наименование дошкольной организации;
2. форма собственности дошкольной организации;
3. адрес дошкольной организации;
4. возрастная периодизация детской группы;
5. язык воспитания;
6. наличие приоритетного доступа;
7. дата и время окончания периода приоритетного доступа.

**05 - 22.** Интернет-портал использует сведения протокола освобождения мест для фиксации факта и количества мест, переданных на распределение от дошкольной организации на определенную дату. Сведения протокола гарантируют наличие, как минимум, следующего набора данных для каждого места, переданного интернет-порталу от дошкольной организации:

1. дата поступления места на интернет-портал;
2. наименование дошкольной организации;
3. форма собственности дошкольной организации;
4. адрес дошкольной организации;
5. наименование детской группы;
6. вид детской группы;
7. возрастная периодизация детской группы;
8. язык воспитания;
9. предполагаемая дата поступления места на распределение в приоритетный доступ;
10. предполагаемая дата и время окончания приоритетного доступа;
11. отзыв места дошкольной организацией.

**05 - 23.** Интернет-портал использует сведения протокола выданных направлений для предания гласности лиц и условий получения ими направлений. Сведения протокола ограничиваются следующим набором данных по каждому направлению:

1. номер направления;
2. дата выдачи направления;
3. время выдачи направления;
4. дата окончания действия направления;
5. время окончания действия направления;
6. фамилия, имя, отчество ребенка;
7. наименование дошкольной организации;
8. возрастная периодизация детской группы;
9. язык воспитания;
10. вид направления;
11. состояние направления.

**05 - 24.** Интернет портал предает гласности сведения о номере очереди, ограничиваясь следующим набором данных:

1. название очереди;
2. номер очередности;
3. фамилия, имя, отчество заявителя;
4. фамилия, имя, отчество ребенка;
5. номер заявления;
6. дата подачи заявления;
7. время подачи заявления;
8. состояние заявления;
9. дата постановки в стоп-лист;
10. плановая дата возврата из стоп-листа;
11. причина постановки в стоп-лист;
12. вид очереди;
13. вид льготы.

**05 - 25.** Интернет-портал публикует в открытом виде статистику основных показателей работы системы, основанных исключительно на обезличенных данных, накопленных за время работы:

1. очереди заявлений;
2. распределение мест;
3. деятельность дошкольных организаций;
4. деятельность пользователей;
5. деятельность управления (отделов) образования;
6. взаимодействие с внешней инфраструктурой.

**Ограничения и запреты:**

**05 - 26.** Запрещается использование интернет-портала через анонимные каналы связи, создаваемые анонимайзерами, VPN-системами. Обнаружение анонимного канала связи является основанием для блокировки доступа к интернет-порталу.

**05 - 27.**Запрещается использование интернет-портала через режимы интернет-браузеров, аналогичные «инкогнито» и им подобные. Функционирование в таком режиме может привести к сбоям в работе пользователя и блокировкой доступа к интернет-порталу.

**05 - 28.** Запрещается использование функциональности интернет-портала любыми иными способами, кроме как работа реального человека. Доступ к порталу через автоматизированных роботов расценивается, как попытка взлома, является основанием для блокировки доступа к интернет-порталу и классифицируется, как уголовное преступление. Информация о подобных инцидентах автоматически отправляется в правоохранительные органы.

**05 - 29.** Попытки несанкционированного доступа к информации, накапливаемой интернет-порталом, искусственное ограничение его производительности, получение сведений об устройстве инфраструктуры интернет-портала и его компонентов – запрещены, являются основанием для блокировки доступа к интернет-порталу и классифицируются, как уголовное преступление. Информация о подобных инцидентах автоматически отправляется в правоохранительные органы.

**05 - 30.** Запрещается нерациональное расходование ресурсов оборудования и инфраструктуры интернет-портала, вызванное высокочастотной или продолжительной серией однотипных действий пользователей, по обновлению страниц портала или вызова его функций. Регистрация подобного поведения со стороны пользователя является основанием для блокировки доступа к интернет-порталу.

**05 - 31.** Запрещается несанкционированное производителем копирование и распространение картинок, видео- и иных медиа-материалов, с изображениями и логотипами интернет-портала. В том числе для некоммерческого использования. Информация о подобных инцидентах является основанием для блокировки доступа к интернет-порталу.

**05 - 32.** Запрещается использование интернет-портала с целью оказания консультационных или иных видов услуг на возмездной основе без согласования с производителем.

**05 - 33.** Запрещается создание и распространение информационных, учебных, печатных и иных медиа-материалов, основанных на контенте и содержимом интернет-портала, без согласования с производителем.

**05 - 34.** В случае обнаружения уязвимостей или иных предложений по оптимизации работы интернет портала в сфере информационной безопасности, или иных предложений, не связанных с ограничениями действующего законодательства, пользователь должен обратиться в техническую поддержку интернет-портала.

**05 - 35.** Нарушение требований и запретов, связанных с несанкционированным использованием интернет-портала путем применения автоматизированных роботов, организации прямых или косвенных ddos-атак и других действий пользователей, вызывающих деградацию производительности интернет-портала, износ оборудования, повышенный расход трафика на каналах связи и системах журналирования дисковых массивов, а также нарушение режима стабильного оказания услуг - классифицируются, как прямой ущерб производителя, подлежащий обязательному возмещению в размере 312 000 (триста двенадцать тысяч) тенге с учетом НДС за каждое несанкционированное использование (обращение) к интернет-порталу. Указанная сумма включает в себя только прямой ущерб, связанный с деградацией оборудования, изменения режима работы специальных сервисных служб и действий по ликвидации нанесенного ущерба, и не включает ущерб нанесенный деловой репутации производителя, который в каждом случае оценивается индивидуально.

**05 - 36.** Нарушение требований и запретов, связанных с несанкционированным распространением информационных и медиа-материалов интернет-портала - классифицируется, как прямой ущерб, нанесенный проваообладателю, подлежащий обязательному возмещению в размере 1 700 000 (один миллион семьсот тысяч) тенге с учетом НДС за каждую единицу несогласованного медиа-материала. Указанная сумма включает в себя только прямой ущерб, связанный с нарушением авторских прав, и не включает ущерб деловой репутации правообладателя, связанный с величиной охвата аудитории, среди который произошло несанкционированное распространение информации и медиа-материалов, который в каждом случае оценивается индивидуально.

**Заключительные положения:**

**05 - 37.** Интернет-портал протоколирует действия пользователей и собирает всю информацию, которую способен получить от устройства и канала связи, на котором работает пользователь. Сбор, обработка и хранение такой информации является зоной ответственности услугодателя. Информация подобных протоколов не предоставляется пользователям ни под каким предлогом и может быть использована только услугодателем и уполномоченными органами в служебных целях и по запросу судебных инстанций, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**05 - 38.** Интернет-портал не имеет каких-либо встроенных ограничений или оптимизаций под использование на мобильных телефонах или компьютерах. Его работа на всех типах устройств осуществляется одним и тем же программным кодом.

**05 - 39.** Интернет-портал функционирует в гетерогенной цифровой среде, инфраструктура которой обслуживается различными услугодателями и имеет разные показатели надежности: каналы связи, коммутаторы, поставщики мобильного интернета, базовые станции сотовых операторов, роутеры, операционные системы, оконечное пользовательское оборудование, фэйрволы, антивирусы и т.п. Сбой в любом из перечисленных компонентов может привести к отказу в обслуживании конкретного пользователя или их группы. Однако это не означает, что сбой является следствием неработоспособности интернет-портала. Услугодатель уполномочен обслуживать и заботиться о качестве работы интернет-портала только внутри его собственной инфраструктуры.

Правила получения направления в дошкольную организацию

Настоящие правила (далее – Правила) это краткий свод знаний и ответственности сторон, участвующих в процедуре получения направления, которые происходят из требований законодательства и технических особенностей работы данного интернет-портала.

Правила являются разновидностью договора публичной оферты в соответствии с Гражданским Кодексом Республики Казахстан. Это означает, что пользователь, подтвердивший согласие с настоящими условиями, обязуется выполнять их в полном объеме, без оговорок и исключений.

**Преамбула:**

**15 - 1.** Услуга «Получение направления в дошкольную организацию» не имеет статуса государственной услуги Республики Казахстан. Со всеми вытекающими следствиями нормативного регулирования данного процесса.

**15 - 2.** Положения Правил не являются исчерпывающим описанием требований нормативных актов, связанных с настоящей услугой. Поэтому согласие пользователя с Правилами не снимает с него ответственность за самостоятельное изучение, применение и соблюдение требований действующего законодательства Республики Казахстан.

**15 - 3.** Правила могут изменяться в силу естественных процессов совершенствования законодательства и интернет-портала. При этом любые изменения Правил вступают в силу с момента их публикации без согласования со стороной пользователя.

**15 - 4.** Пользователь может уведомляться об изменениях в Правилах путем отправки соответствующего уведомления в ленту событий личного кабинета пользователя.

**15 - 5.** В случае несогласия с изменениями Правил пользователь может отозвать свое заявление из очереди, воспользовавшись личным кабинетом интернет-портала и прекратить его использование

**Условия получения направления:**

**15 - 6.** Получение направления для зачисления в дошкольную организацию осуществляется только в электронном виде, только с помощью данного интернет-портала, и только через предварительную авторизацию в личном кабинете пользователя. В связи с чем отсутствует возможность и необходимость распечатки и хранения направлений в бумажном виде.

**15 - 7.** Инициатива и ответственность за получение направления лежит на пользователе.

**15 - 8.** Обязательным условием для получения направления является предварительная подача заявления на постановку ребенка в очередь, через использование соответствующей государственной услуги.

**15 - 9.** При получении направления в течении учебного года, соответствие возраста ребенка возрастной периодизации детской группы определяется по количеству полных лет ребенка на конец календарного года, в котором начался текущий учебный год.  
  
При получении направления в летний период после завершения учебного года, соответствие возраста ребенка возрастной периодизации детской группы определяется по количеству полных лет ребенка на конец календарного года, в котором начнется новый учебный год.

**15 - 10.**Выдача направления приводит к снятию заявления с очереди, оно считается отработанным и направляется в архив.

**15 - 11.** Для конкретного населенного пункта допускается получение не более двух направлений в месяц в интересах одного и того же ребенка. Месячный срок исчисляется от текущей даты, минус один месяц. Ограничение действует отдельно для коррекционной и общеобразовательной очередей.

**15 - 12.** В силу требований законодательства представлять интересы ребенка при получении направления для зачисления в дошкольную организацию может только его законный представитель, права которого оформлены (удостоверены) официально. То есть это может быть только владелец личного кабинета интернет-портала. В связи с чем доступ в личный кабинет посторонних лиц (людей или программных ботов), не являющихся владельцами личного кабинета, и получение с их помощью направления на зачисление в дошкольную организацию - является нелегитимной операцией, приводящей к автоматическому аннулированию полученного направления.

**Регламент распределения мест:**

**15 - 13.** Интернет-портал управляет распределением мест в дошкольные организации, но не освобождает их. Освобождение мест и передача их на распределение – это сфера ответственности дошкольной организации.

**15 - 14.** Высвобождение мест в дошкольных организациях идет ежедневно: переезд детей, смена родительских предпочтений и по другим причинам. Освободившиеся места за текущий день, в 18:00 ежедневно блокируются и передаются на интернет-портал. Для ознакомления родителей с изменениями, произошедшими в городе за сутки. Блокировка держится в период с 18:00 и до 07:00 утра следующего дня. То есть в этот период новые места, переданные на интернет-портал, не распределяются. Все остальные места доступны для получения направления круглосуточно.

**15 - 15.**Каждое утро в 07:00 интернет-портал производит разблокировку новых мест. И согласно возрастной периодизации передает места на распределение в соответствующие очереди для приоритетного доступа. Приоритетный доступ к местам получают первые N-заявителей в очереди, пропорционально количеству свободных мест в очереди.

*Такие заявители равны между собой и место получает тот заявитель, который успеет выписать направление первым. Приоритетный доступ длится в течении 3-х рабочих дней. Наличие приоритетного доступа является обеспечением права льготных категорий граждан на внеочередное и первоочередное получение мест в дошкольные организации.*

**15 - 16.** Места, оставшиеся невостребованными в дни приоритетного доступа, поступают на распределение в свободный доступ. То есть возможность получения места имеют все заявители в очереди, вне зависимости от их положения в очереди. Место получает тот заявитель, который успеет выписать направление первым.

**15 - 17.** Интернет-портал блокирует получение направлений на любые места в период с 06:30 до 07:00 утра ежедневно.

**15 - 18.** После успешного выбора свободного места за пользователем устанавливается бронь на это место длительностью 10 минут. В этот период пользователь может ознакомиться с условиями зачисления в дошкольную организацию. И убедиться, что выбор места не является следствием механической ошибки действий пользователя.

*В течении периода действия брони место считается уже занятым пользователем и сразу же становится недоступным другим пользователям. Итогом операции бронирования может быть либо успешное получение направления на зачисление, либо истечение таймера брони и возврат места в очередь на распределение.  
  
Возврат места в очередь на распределение в случае аннулирования брони осуществляется на следующий календарный день в 07:00, следующий за днем автоматического снятия брони по истечению установленного таймера.*

**15 - 19.** Интернет-портал предварительно фильтрует свободные места, предлагаемые пользователю для получения направления. Для выбора доступны только те места, которые зависят от номера очереди пользователя (приоритетный и свободный доступы) и подходят ребенку по возрасту.

*Никаких ограничений по территории проживания ребенка не делается. Так как очереди являются общегородскими, пользователю предлагается все множество свободных мест, попадающих под условия фильтрации, если такие места имеются.*

**15 - 20.** Выданное направление имеет ограниченный срок действия – 5 рабочих дней. При наличии уважительных причин, согласно перечню установленного законодательством, направление может быть продлено заявителем в последний день его действия, дополнительно до 30 календарных дней.

**15 - 21.** Направление, выданное на основании внеочередной льготы, предварительно будет проверено услугодателем на обоснованность и актуальность такой льготы.

**15 - 22.**Полученное направление может быть отменено заявителем в срок не позднее одних суток с момента выдачи направления. После чего направление будет аннулировано, а заявление возвращено назад в очередь на позицию согласно наличию или отсутствию льготы и даты подачи заявления.

**15 - 23.** Места, поступившие в очередь на распределение, могут быть отозваны дошкольной организацией в связи с внутренней необходимостью. В том числе и после того, как на такое место уже было выдано направление.

**Заключительные положения:**

**15 - 24.**Все операции интернет-портала, связанные со значениями времени, осуществляются по собственному эталонному таймеру времени интернет-портала. Именно этим эталоном должен руководствоваться пользователь. Эталонный таймер времени интернет-портала работает с учетом временной зоны часового пояса конкретного населенного пункта, в которой функционирует интернет-портал.

**15 - 25.**Интернет-портал предусматривает наличие оптимизированного режима, предназначенного для получения направлений на детей-близнецов.

**15 - 26.**Направление на зачисление в дошкольную организацию, аннулированное по каким-либо причинам, после заключения электронного договора образовательных услуг с дошкольной организацией, приводит к автоматическому расторжению такого договора, вследствие нелегитимности самого направления, которое является основанием для заключения договора.

**15 - 27.**Некоторые сведения электронного направления, после его получения будут публичными и общедоступными.

**15 - 28.** При получении направления на зачисление в дошкольную организацию, пользователь несет ответственность за соблюдение Правил вне зависимости от того, ознакомился он с действующим законодательством или нет.

Правила работы технической поддержки

Настоящие правила (далее – Правила) это краткий свод знаний и ответственности сторон, по технической поддержке интернет-портала.

Правила являются разновидностью договора публичной оферты в соответствии с Гражданским Кодексом Республики Казахстан. Это означает, что пользователь, подтвердивший согласие с настоящими условиями, обязуется выполнять их в полном объеме, без оговорок и исключений.

**Преамбула:**

**30 - 1.** Правила могут изменяться в силу естественных процессов совершенствования законодательства и интернет-портала. При этом любые изменения Правил вступают в силу с момента их публикации без согласования со стороной пользователя.

**30 - 2.**Пользователь уведомляется об изменениях в Правилах путем отправки соответствующего уведомления в ленту событий личного кабинета пользователя.

**30 - 3.** В случае несогласия с изменениями Правил пользователь может отозвать свое заявление из очереди, воспользовавшись личным кабинетом интернет-портала и прекратить его использование.

**Общие положения:**

**30 - 4.** Техническая поддержка интернет-портала предоставляется производителем на безвозмездной основе согласно нижеизложенных Правил и является социальной миссией производителя.

**30 - 5.**В случае, если пользователю требуется спектр услуг или уровень сервиса, выходящий за рамки настоящих Правил – он может обратиться непосредственно к услугодателю или запросить такие услуги у производителя на платной основе.

**30 - 6.** Спектр компетенций технической поддержки касается исключительно вопросов технического использования функций интернет-портала. Техническая поддержка не занимается консультациями по нормативным, методологическим и иным вопросам. И не проводит расследований и разбора ситуаций, касающихся деятельности дошкольных организаций, подозрений пользователей, не доказывает свою компетентность и не убеждает в корректности работы интернет-портала.

**30 - 7.**Производитель самостоятельно принимает решения о количестве сотрудников технической поддержки, их квалификации и происхождении форм их бытия.

**Регламент работы:**

**30 - 8.**Техническая поддержка функционирует в режиме интернет-чата со страниц интернет-портала и не предоставляет услуг консультирования по телефону.

**30 - 9.** Скорость ответа технической поддержки не нормируется и зависит от степени загруженности консультантов. Пользовательские запросы обрабатываются в порядке очередности их поступления.

**30 - 10.** Режим работы технической поддержки ограничивается рабочими днями с 09:00 до 18:00 по времени г.Астана.

**Обязательства и ограничения:**

**30 - 11.**Техническая поддержка никогда не запрашивает пароли и учетные данные пользователей для доступа в личные кабинеты.

**30 - 12.** Техническая поддержка обслуживает только непосредственных пользователей интернет-портала и не консультирует иных лиц и организации.

**30 - 13.** Техническая поддержка не имеет доступа к персональным данным пользователей, если только пользователь сам не предоставил такие сведения.

**30 - 14.** Техническая поддержка не связана обязательствами конфиденциальности, если в ходе консультирования ей становится известно об административных или уголовных правонарушениях.

**30 - 15.** Владение нормативными и методологическими вопросами дошкольного образования является обязанностью пользователя, для чего в социальных сетях интернет-портала к самостоятельному изучению публикуется и обновляется специальная база знаний.

**30 - 16.**Пользователь обязан изучать инструкции, руководства и пояснения, размещенные на страницах интернет-портала, прежде чем обратиться в техническую поддержку.

**30 - 17.**Пользователь в общении с технической поддержкой обязан вести себя тактично, культурно, избегать агрессии, оскорбительных намеков и выражений, а также деструктивных и неконструктивных призывов и формулировок.

**30 - 18.** Пользователь обязан формулировать свой вопрос максимально емко и понятно, грамотно излагая суть вопроса, снабжая его информацией об условиях того или иного обстоятельства и прикладывая скрины изображений, демонстрирующих описываемую проблему.

**30 - 19.** Техническая поддержка в праве проигнорировать и заблокировать любого пользователя, нарушающего условия настоящих Правил.

Что такое электронный договор?

Электронный договор - типовой документ, единый и обязательный для исполнения детскими садами, а это значит, что детский сад не может отойти от использования данного шаблона.

В нем собраны все требования типового договора МОН РК, различные нюансы других нормативных документов.

Этот договор написан на казахском и русском языках, и он постоянно обновляется при изменении требований законодательства.

Текст электронного договора - это базовая энциклопедия о правах и обязанностях не только детского сада, но и родителя.

Зачем электронный договор родителям?

Электронный договор является инструментом, решающим очень широкий круг задач.

Поэтому там где запущен модуль электронных договоров, использование бумажных договоров не допускается.

Заключение электронного договора - это полностью дистанционная процедура, позволяющая родителям произвести без личного визита зачисление в дошкольную организацию посредством заключения договора, при этом изучив договор образовательных услуг, а то есть документа, описывающего права и обязанности сторон по вопросам перерасчетов, повышения оплаты, питания.

Как начать заключение электронного договора?

Заключение договора начинается только после получения направления на зачисление и является частью процесса оказания государственной услуги по зачислению в дошкольную организацию.

Если вы уже получили направление, то вам необходимо:

1. Войти в Личный кабинет
2. В разделе «Мои направления» найти действующее направление
3. Нажать кнопку «Заключить договор»
4. После нажатия на кнопку система запустит специальный процесс и будет по шагам вести вас, собирая нужную информацию.
5. После подписания договора родителем, договор автоматически отправится в детский сад. Детский сад проверит приложенные документы и тоже подпишет договор со своей стороны. Для этого вам нужно следить за статусом своего договора в личном кабинете, раздел «Договоры».

*Кнопка «Заключить договор» будет только в том случае, если детский сад запустил модуль электронных договоров.*