

Арыс қалалық білім бөлімінің мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартын бекіту туралы

Күшін жойған

Оңтүстік Қазақстан облысы Арыс қалалық әкімдігінің 2007 жылғы 13 желтоқсандағы N 1118 қаулысы. Оңтүстік Қазақстан облысы Арыс қаласының Әділет Басқармасында 2008 жылғы 22 қаңтарда N 14-2-49 тіркелді. Күші жойылды - Оңтүстік Қазақстан облысы Арыс қаласының әкімдігінің 2009 жылғы 15 қазандағы N 444 Қаулысымен

Ескерту. Күші жойылды - Оңтүстік Қазақстан облысы Арыс қаласының әкімдігінің 2009.10.15 N 444 Қаулысымен.

Р Қ А О е с к е р т п е с і !

Мәтінде авторлық орфография және пунктуация сақталған.

Қазақстан Республикасының "Әкімшілік рәсімдер туралы" Заңының 9-1 бабына және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 30.06.2007 жылғы "Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" № 558 қаулысына сәйкес Арыс қаласының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Арыс қалалық білім бөлімінің өздерінің құзыретіне кіретін әрбір мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттары (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 қосымшадағы) бекітілсін.

2. Осы қаулының орындалуын бақылау қала әкімінің аппарат жетекшісі Б. Ділдебековке жүктелсін.

3. Осы қаулы алғаш ресми жарияланғаннан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қала әкімі:

С. Тәукебаев

Арыс қаласы әкімдігінің
13.12.2007 жылғы № 1118
қаулысымен бекітілген

1 қосымша

Арыс қаласы білім бөлімінің "Патронаттық тәрбиелеуге балаларды алуға тілек білдірген отбасылардан өтініштер қабылдау" мемлекеттік қызмет көрсетуінің СТАНДАРТЫ

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт патронаттық тәрбиелеуге балаларды алуға тілек білдірген отбасылардан өтініштер қабылдау мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Патронаттық тәрбиелеуге балаларды алуға тілек білдірген отбасылардан өтініштер қабылдау мемлекеттік қызметі Қазақстан Республикасының мына заңнамалары негізінде көрсетіледі:

1) «Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы» Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы Заңының 31-бабы, 1-тармағы 14-тармақшасы;

2) «Неке және отбасы туралы» Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 17 желтоқсандағы Заңының 119-121 баптары;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы;

4) «Патронат тәрбиешілерге берілген баланы (балаларды) асырап-бағуға арналған ақша қаражатын төлеу ережесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2004 жылғы 11 наурыздағы № 306 қаулысы.

4. Осы мемлекеттік қызметті Арыс қаласы білім бөлімі ұсынады. Мекен-жайы : Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35-үйде орналасқан, телефоны: 2-26-82, факс: 2-17-01, веб-сайт: www.ontustik.kz.

5. Осы мемлекеттік қызметтің нәтижесі баланы (балаларды) асырап-бағу, тәрбиелеу мен білім беру жөніндегі патронаттық тәрбиешілерге жүктелген міндеттерді қадағалауды жүзеге асыратын Арыс қаласы білім бөлімі мен жеке тұлғаның арасындағы баланы (балаларды) тәрбиелеуге беру туралы жасалған ш а р т б о л ы п т а б ы л а д ы .

6. Осы мемлекеттік қызмет кәметке толмаған жеке тұлғалардың барлығына к ө р с е т і л е д і .

7. Осы мемлекеттік қызметті көрсету кезінде уақыт бойынша шектеу мерзімі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі – жеке және заңды тұлғалардың жазбаша өтініші тіркелген күннен бастап 30 календарлық күні і ш і н д е ;

2) қажетті құжаттар өткізілген жағдайда (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі – 40 минуттан аспайды;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі – 30 минут.

8. Аталған мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Осы мемлекеттік қызметті көрсету стандарты көрнекі ақпарат көзі ретінде Арыс қаласы білім бөлімінің фойесінде (стендте) орналастырылған.

10. Арыс қаласы білім бөлімінің жұмыс кестесі: құжаттарды қабылдау –

сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; құжаттарды беру дүйсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін, сәрсенбі және жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Баланың және баланы тәрбиелеуге алуға үміткер адамдардың өмір сүру жағдайын зерттеу актілері сейсенбі және бейсенбі күндері сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін жүзеге асырылады.

Осы мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Арыс қаласы білім бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында бір жазу үстелі мен екі орындық; кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін екі адамдық орындық; жазғы мерзімде кабинеттегі тұрақты салқын температураны сақтау үшін салқындатқыш орнатылған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Арыс қаласы білім бөліміне тізбеге сәйкес мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

- 1) тұлғаның патронат тәрбиеші болуға тілек білдіруі туралы жазбаша өтініші;
 - 2) балаға патронат тәрбиеші болуға тілек білдіруші тұлға, егер некеде тұрса, оның әйелінің (күйеуінің) жазбаша келісімі;
 - 3) патронат тәрбиеші болуға тілек білдіруші тұлғаның денсаулық жағдайы туралы медициналық анықтама, Арыс қаласының денсаулық сақтау ұйымдарынан беріледі: (Арыс қаласының өкпе ауруларына қарсы диспансері, мекен-жайы: Айтеке би көшесі, 3, тел.: 2-17-00; орталық аурухананың жүйке ауруларының дәрігері, нарколог және психолог мамандары, мекен-жайы: Қ. Ибрагимов көшесі, 79, тел.: 2-27-41; тері аурулары диспансері, мекен-жайы: Айтеке би көшесі, н/з үй, тел.: 5-35-46; жұмыс уақыты: күнделікті сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін);
 - 4) балаға патронат тәрбиеші болуға тілек білдіруші адам, егер некеде тұрса, оның әйелінің (күйеуінің) денсаулық жағдайы туралы анықтама, Арыс қаласының денсаулық сақтау ұйымдарынан беріледі: (Арыс қаласының өкпе ауруларына қарсы диспансері, мекен-жайы: Айтеке би көшесі, 3, тел.: 2-17-00; орталық аурухананың жүйке ауруларының дәрігері, нарколог және психолог мамандары, мекен-жайы: Қ. Ибрагимов көшесі, 79, тел.: 2-27-41; тері аурулары диспансері, мекен-жайы: Айтеке би көшесі, н/з үй, тел.: 5-35-46; жұмыс уақыты: күнделікті сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін);
 - 5) 10 жастан 18 жасқа дейінгі баланың жазбаша келісімі.
- Арыс қаласы білім бөлімінің мамандары тұратын жеріне барып қажетті

құжаттарды түзу үшін тексеру жүргізеді:

- 1) баланы тәрбиелеп алуға үміткер адамның өмір сүру жағдайы туралы з е р т т е у а к т і с і ;
- 2) патронаттық тәрбиеге берілетін баланың өмір сүру жағдайын тексеру актісі

Әрбір балаға заңды және жеке тұлғалар мынадай құжаттар тапсырады:

- 1) т у у т у р а л ы к у ә л і к ;
- 2) баланы даму тарихынан үзінді (выписка) және денсаулық жағдайы туралы м е д и ц и н а л ы қ а н ы қ т а м а ;
- 3) б і л і м і т у р а л ы қ ұ ж а т т а р ;
- 4) ата-анасы туралы құжаттар (қайтыс болғаны туралы куәлігінің көшірмесі, соттың шешімі немесе өкімі, сырқаты туралы анықтама және іздеуде екендігі туралы, баланың қамқоршысынан айырылғаны туралы және тағы басқа да қ ұ ж а т т а р) ;
- 5) зейнетақы алатын балаларға зейнетақы кітапшасы, алимент өндіріп алу туралы с о т ш е ш і м і н і ң к ө ш і р м е с і ;
- 6) аға-інілерінің, апа-сіңлі-қарындастарының тұратын жері туралы анықтама.

Патронат тәрбиеші балаға ақшалай қаржыны алу үшін Арыс қаласы білім бөліміне мынадай құжаттар тапсырылады:

- 1) ақшалай қаражатты тағайындау туралы өтініш;
- 2) баланың туу туралы куәлігінің көшірмесі;
- 3) баланың ата-анасының біреуінен немесе екі бірдей қамқоршысынан да айырылғанын растайтын (ата-ана құқығынан айыру туралы сот шешімі, қайтыс болғаны туралы куәлік және т.б.) құжаттардың көшірмелері;
- 4) баланың білім беру ұйымдарында оқитыны туралы анықтама;
- 5) Арыс қаласының білім бөлімі мен патронат тәрбиешінің арасындағы к е л і с і м - ш а р т .

Әр баланы асырап-бағуға кететін ақшалай қаржы облыстық бюджеттен қарастырылып, Қазақстан Республикасы Үкіметі белгілеген тәртіп пен мөлшер негізінде Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті арқылы Арыс қаласы білім бөлімінің бухгалтериясы дайындаған патронаттық тәрбиеге беру туралы келісім-шарттағы тізім (3 дана) бойынша ай сайын төленеді. Тізімнің 1 данасы Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаментіне және «Қазпошта» АҚ-ына, бір данасы Арыс қаласы білім бөлімінің бухгалтериясында қалдырылады. Патронаттық тәрбиеге берілген бір баланы асырап-бағуға төленетін ақшалай қаржы мынадай мөлшерде жүзеге асырылады:

- мектеп жасына дейінгі бір баланың тамағына – 6 айлық есептік көрсеткішпен;
- мектеп жасындағы бір баланың тамағына – 7 айлық есептік көрсеткішпен;
- бір баланың жұмсақ мүкәмалы мен киім-кешек, аяқ киіміне – 3 айлық есептік

к ө р с е т к і ш п е н .

Патронат тәрбиешілер еңбегіне қолданыстағы заңнамаларға сәйкес Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті арқылы ақы төлеу тәртібі осыған ұқсас мемлекеттік мекемелердің тәрбиешілерінің еңбегіне ақы төлеу тәртібімен а н ы қ т а л а д ы .

«Мемлекеттік қызметшілер мен қазыналық кәсіпорындар қызметкерлеріне жатпайтын мемлекеттік мекемелердің қызметкерлерінің еңбек ақы төлеудің жүйесі туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2002 жылғы 11 қаңтардағы № 41 қаулысына сәйкес еңбек шартымен патронат тәрбиешілерге еңбек ақы т ө л е у р е т т е л е д і .

Патронаттық тәрбиешілерге еңбек ақы төлеу туралы еңбек шартын жасау үшін мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

- 1) дипломының көшірмесі – 2 дана;
- 2) кітапшасының көшірмесі – 2 дана;
- 3) жеке куәлігінің көшірмесі – 2 дана;
- 4) СТН –нің көшірмесі – 2 дана;
- 5) СИК көшірмесі – 2 дана.

Арыс қаласы білім бөлімі ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманы еңбек шартының бір данасын тұтынушыға береді.

Патронат тәрбиешілерді іріктеп алуды Арыс қаласы білім бөлімінің мамандары жүзеге асырады.

13. Баланы (балаларды) патронаттық тәрбиеге беру туралы шартты жергілікті жерде Арыс қаласы білім бөлімі береді, веб-сайт: [www. ontustik. kz](http://www.ontustik.kz).

Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

Патронат тәрбиеші – тұтынушыға ақшалай еңбек ақыны төлеуді ары қарай жалғастыру үшін Арыс қаласы білім бөліміне оқу жылының ішінде екі рет тиісті құжаттарды 16-дан 18 жасқа дейінгі оқитын балаға 1 қазаннан 15 қазанға дейін, 1 наурыздан 15 наурызға дейін білім беру ұйымдарынан және түрлері мен ведомстволық бағыныстылығына қарамастан берілетін анықтаманы тапсырып о т ы р у ы қ а ж е т .

14. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының (Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі, № 35 үй, кабинет № 3) бұрыштамасы соғылғаннан кейін, тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Арыс қаласы білім бөлімі ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына (Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі № 35 үй, кабинет № 2) ө т к і з е д і .

15. Тұтынушы барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін өзінің осы мемлекеттік қызметті алатын күні көрсетілген түбіртек алады.

16. Баланы (балаларды) патронаттық тәрбиеге беру туралы шартты беру

Арыс қаласы білім бөлімінде тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35.

17. Осы мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тартуға:

1) тұлғаның сот шешімімен әрекетке қабілетсіз және әрекет қабілеттілігі шектелі деп танылуы;

2) тұлғаның сот шешімімен ата-ана құқығынан айырылуы немесе ата-ана құқығының шектелуі;

3) қорғаншының немесе қамқоршының оларға заңмен жүктелген міндеттерін орындамағандықтан өз міндетінен шеттетілгені;

4) бұрынғы бала (қыз) асырап алушылар, егер бала (қыз) асырап алу олардың кінәсінен сот шешімімен тоқтатылса;

5) мынадай сырқаттарымен бала тәрбиесіне байланысты міндеттерді денсаулық жағдайына байланысты іске асыра алмайтын тұлғалар: жүре пайда болатын адамның қорғаныш тапшылығының белгілері (ЖҚТБ) және адамның қорғаныш тапшылығының қоздырғыштары; психикалық аурулар; маскүнемдік, нашақорлық, токсикомания; өкпе аурулары (созылмалы бактерия бөлінетін, бірінші рет анықталған бактерия бөлінетін (бацилла бөлінгенге дейінгі); жыныс жолдары арқылы берілетін аурулар (жазылмайтын сифилис, жазылмайтын гонорея, жазылмайтын урогенитальдық хламидиоз); алапес; дәнекер болып тұратын тканнің шыр бұзатын ауыр сырқаттары (жүйелі қызыл жиегі, жүйелі склеродермия, дерматомиозит); қабыршақтанған ауыр дерматоздар (ихтиоздардың ауыр түрлері, ихтиозоформдық эритродермия, артропатиялық псориаз); ауыр созылмалы буллез дерматоздары (акантолитикалық көпіршіктену, пемфигонд, терінің ихтиозоформдық бұлінуі, буллез эпидермолиз); I, II топтағы мүгедектік (қорғаншы және қамқоршы органдарының шешімдері бойынша жеке-жеке) негіздер болып табылады.

Осы мемлекеттік қызметті ұсынуды тоқтатуға ешқандай негіз жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманы осы мемлекеттік қызметті көрсетуде тұтынушыға қатысты мынадай жұмыс қағидаттарын басшылыққа алады:

1) сыпайылық және осы мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат;

2) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;

3) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

Жеке тұлға ұсынылған осы мемлекеттік қызметтің құжаттарын белгіленген мерзімде алмаған жағдайда Арыс қаласы білім бөлімі олардың 2 ай сақталуын, ал одан кейін белгіленген тәртіп бойынша жою туралы акті түзуді қамтамасыз етеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға аталған мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері беріліп осы Стандарттың («Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні» кесте) қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Осы мемлекеттік қызметті көрсететін Арыс қаласы білім бөлімінің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділіктерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісі, тел.: 2-17-01, Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті арнайы қосымша білім беру және тәрбие жұмыстарын дамыту бөлімінің маманы, тел.: 50-05-65, түсіндіреді.

Осы мемлекеттік қызметті көрсету жөнінде Арыс қаласы білім бөлімінің шешіміне жеке тұлғалар сот тәртібімен шағымдана алады.

22. Шағым Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісінің атына жазылып, Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына, кабинет № 2, тіркеуге беріледі.

23. Шағымның қабылданғанын және тіркеу кітабына тіркелгенін растайтын, берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орны көрсетілген түбіртек Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманымен беріледі. Шағымның қаралу барысы туралы 2-26-82 телефоны арқылы білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. Арыс қаласы білім бөлімінің байланыс мәліметтері: пошталық мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35. Қабылдау бөлмесінің телефоны (факс): 2-17-01.

Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының телефоны: 2-26-82. Веб-сайт: www.ontustik.kz. Электронды пошта: goo_Agus@mail.ru

Жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін күнделікті, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Жеке адамдарды қабылдау кестесі: Арыс қаласы білім бөлімінің меңгерушісі - әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Жоғары тұрған ұйымдармен байланыс телефондары: Арыс қаласы әкімінің аппараты: Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі, 3, тел.: 2-11-00, факс: 2- 20-73; Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті: Шымкент қаласы, Республика даңғылы, 12-а, 8-қабат, тел./факс: 56-32-47, тел.: 56-32-47.

25. Қосымша ақпараттар алу үшін Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық

және қамқоршылық жөніндегі маманына хабарласу қажет, мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35, телефоны: 2-26-82, веб-сайт: www.ontustik.kz.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т

көрсетудің стандартына қосымша

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1 Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	98 %	98 %	96 %
1.2 Қызмет алуды кезекте 40 мин аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	94 %	94 %	90 %
2. Сапасы			
2.1 Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85 %	85 %	80 %
2.2 Құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	98 %	98 %	94 %
3. Қол жетімділік			
3.1 Қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90 %	90 %	88 %
3.2 Тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	70 %	70 %	65 %
3.3 Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	70	70 %	50 %
4. Шағымдану үдерісі			
4.1 Қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1 %	0,1 %	0 %
	99 %		98 %

4.2 Белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)		99 %	
4.3 Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	94 %
4.4 Шағымдану мерзімінде қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	96 %
5. Сыпайылық			
5.1 Қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	89 %	89 %	84 %

Арыс қаласы әкімдігінің
13.12.2007 жылғы № 1118
қаулысымен бекітілген

2 қосымша

Арыс қаласы білім бөлімінің "Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою" мемлекеттік қызмет көрсетуінің СТАНДАРТЫ

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою мемлекеттік қызметі Қазақстан Республикасының мына заңнамаларының негізінде көрсетіледі:

1) «Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы» Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы Заңының 31-бабы, 1-тармағының 4-тармақшасы;

2) «Неке және отбасы туралы» Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 17 желтоқсандағы Заңының 100-101 баптары;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы.

4. Осы мемлекеттік қызметті Арыс қаласы білім бөлімі ұсынады. Мекен-жайы

: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35-үйде орналасқан, телефоны: 2-26-82, факс: 2-17-01, веб-сайт: www.ontustik.kz.

5. Осы мемлекеттік қызметтің нәтижесі ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды алғашқы есепке қою кітабына тіркеу, ата-анасының қамқорлығынсыз қалудың нақты мән-жайларын негізге ала отырып, мәліметтер қорына енгізу болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет заңды тұлғаларға – мектепке дейінгі білім беру, жалпы орта білім беру, емдеу және басқа да Ішкі істер министрлігінің аумақтық бағыныстылығындағы (лауазымды тұлғаларға – заңды тұлғалардың өкілдеріне) ұйымдарға және жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Осы мемлекеттік қызметті көрсету кезінде уақыт бойынша шектеу мерзімі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі – жеке және заңды тұлғалардың жазбаша өтініші тіркелген күннен бастап үш жұмыс күні ішінде;

2) қажетті құжаттар өткізілген жағдайда (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі – 40 минуттан аспайды;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі – 30 минут.

8. Аталған мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Осы мемлекеттік қызметті көрсету стандарты көрнекі ақпарат көзі ретінде Арыс қаласы білім бөлімінің фойесінде (стендте) орналастырылған.

10. Арыс қаласы білім бөлімінің жұмыс кестесі: құжаттарды қабылдау – сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; құжаттарды беру дүйсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін, сәрсенбі және жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Баланың өмір сүру жағдайын зерттеу актілері сейсенбі және бейсенбі күндері сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін жүзеге асырылады.

Осы мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Арыс қаласы білім бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында бір жазу үстелі мен екі орындық; кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін екі адамдық орындық; жазғы мерзімде кабинеттегі тұрақты салқын температураны сақтау үшін салқындатқыш орнатылған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық органына тізбеге сәйкес мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

1) баладан бас тартуы туралы жазбаша өтініші немесе Арыс қаласының ішкі істер бөлімінің баланы тастап кеткендігі (тастанды бала) туралы актісі (Арыс қалалық Ішкі істер бөлімі, тел.: 2-14-02. Жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін күнделікті, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін);

2) баланың (балалардың) туу туралы куәлік көшірмесі (егер бар болса) – 1 дана, Арыс қалалық әділет басқармасының азаматтық хал-актілерін тіркеу бөлімінен беріледі, жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 19.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00 - д е н 15.00 - г е д е й і н ;

3) ата-анасының қайтыс болғаны туралы куәлігінің көшірмесі (егер бар болса) – 1 дана, Арыс қалалық әділет басқармасының азаматтық хал-актілерін тіркеу бөлімінен беріледі, жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00 - д е н 14.00 - г е д е й і н ;

4) баланың (балалардың) денсаулық жағдайы туралы медициналық анықтама (егер бар болса, түпнұсқасы) – 1 дана, (перзентхана, қалалық аурухана, жұмыс кестесі сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін).

Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманы ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар туралы мәлімет алған күннен бастап, үш жұмыс күнінің ішінде сол жерге барып, тек қана жеке тұлғалармен баланың тұрмыс жағдайына зерттеу жүргізеді.

Осы мемлекеттік қызметті алу үшін ерекше құқықтар бойынша жеңілдіктер қ а р а с т ы р ы л м а ғ а н .

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының (Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі, № 35 үй, кабинет № 3 бұрыштамасы соғылғаннан кейін, тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Арыс қаласы білім бөлімі ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына (Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі, № 35 үй, кабинет № 2 ө т к і з е д і .

15. Тұтынушы барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін өзінің осы мемлекеттік қызметті алатын күні көрсетілген түбіртек алады.

16. Осы мемлекеттік қызметті алудың нәтижесі Арыс қаласы әкімдігі қаулысының көшірмесін беру болып табылады және ол Арыс қаласы білім бөлімі тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35.

17. Осы мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тартуға:

1) ата-анасы қайтыс болғанын, олардың ата-ана құқықтарынан айырылғанын, ата-ана құқықтары шектелгенін, сот шешімімен ата-анасының әрекетке қабілетсіз деп танығандығын (психикалық аурудың салдарынан немесе ақыл-есінің кемдігінен), ата-анасының сырқат екендігін, ата-анасының ұзақ уақыт

болмағандығын, ата-аналардың балаларын тәрбиелеуден немесе олардың құқықтары мен мүдделерін қорғаудан жалтаруын, соның ішінде ата-аналардың тәрбиелеу, емдеу және басқа да осыған ұқсас мекемелерден өз балаларын алудан бас тартқанын, сондай-ақ ата-анасының қамқорлығы болмаған өзге де жағдайларды (оның ішінде сот шешімімен ата-анасы өлді немесе хабарсыз кетті деп танылғанын) растайтын құжаттарды тапсырмау негіздер болып табылады.

Осы мемлекеттік қызметті ұсынуды тоқтатуға ешқандай негіз жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманы осы мемлекеттік қызметті көрсетуде тұтынушыға қатысты мынадай жұмыс қағидаттарын басшылыққа алады:

- 1) сыпайылық және осы мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат;
- 2) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;
- 3) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

Жеке тұлға ұсынылған осы мемлекеттік қызметтің құжаттарын белгіленген мерзімде алмаған жағдайда Арыс қаласы білім бөлімі олардың 2 ай сақталуын, ал одан кейін белгіленген тәртіп бойынша жою туралы акті түзуді қамтамасыз етеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға аталған мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы Стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен ө л ш е н е д і .

20. Осы мемлекеттік қызметті көрсететін Арыс қаласы білім бөлімінің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділіктерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісі, тел.: 2-17-01, Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті арнайы қосымша білім беру және тәрбие жұмыстарын дамыту бөлімінің маманы, тел.: 50-05-65, түсіндіреді.

Осы мемлекеттік қызметті көрсету жөнінде Арыс қаласы білім бөлімінің шешіміне жеке тұлғалар сот тәртібімен шағымдана алады.

22. Шағым Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісінің атына жазылып, Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына, тел.: 2-26-82, тіркеуге беріледі.

23. Шағымның қабылданғанын және тіркеу кітабына тіркелгенін растайтын, берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орны көрсетілген түбіртек Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманымен

беріледі. Шағымның қаралу барысы туралы 2-26-82 телефоны арқылы білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. Арыс қаласы білім бөлімінің байланыс мәліметтері: пошталық мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35.

Қабылдау бөлмесінің телефоны (факс): 2-17-01. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының телефоны: 2-26-82.

Веб-сайт: www.ontustik.kz. Электронды пошта: roo_Arys@mail.ru

Жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін күнделікті, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Жеке адамдарды қабылдау кестесі: Арыс қаласы білім бөлімінің меңгерушісі - әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін.

Жоғары тұрған ұйымдармен байланыс телефондары: Арыс қаласы әкімінің аппараты: Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі, 3, тел.: 2-11-00, факс: 2-20-73; Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті: Шымкент қаласы, Республика даңғылы, 12-а, 8-қабат, тел./факс: 56-32-47, тел.: 56-32-47.

25. Қосымша ақпараттар алу үшін Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманына хабарласу қажет, мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35, телефоны: 2-26-82, веб-сайт: www.ontustik.kz.

М е м л е к е т т і к к ы з м е т

көрсетудің стандартына қосымша

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1 Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	98 %	98 %	96 %
1.2 Қызмет алуды кезекте 40 мин аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	94 %	94 %	90 %
2. Сапасы			
2.1 Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85 %	85 %	80 %
	98 %		94 %

2.2 Құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)		98 %	
3. Қол жетімділік			
3.1 Қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90 %	90 %	88 %
3.2 Тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	70 %	70 %	65 %
3.3 Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	70	70 %	50 %
4. Шағымдану үдерісі			
4.1 Қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1 %	0,1 %	0 %
4.2 Белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	99 %	99 %	98 %
4.3 Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	94 %
4.4 Шағымдану мерзімінде қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	96 %
5. Сыпайылық			
5.1 Қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	89 %	89 %	84 %

Арыс қаласы әкімдігінің
13.12.2007 жылғы № 1118
қаулысымен бекітілген

3 қосымша

Арыс қаласы білім бөлімінің "Мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды тіркеу" мемлекеттік қызмет көрсетуінің

СТАНДАРТЫ

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды тіркеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі (7

жасқа дейін) жастағы балаларды тіркеу мемлекеттік қызметі Қазақстан Республикасының мына заңнамаларының негізінде көрсетіледі:

1) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Мектепке дейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгі ережесін бекіту туралы» 2004 жылғы 21 желтоқсандағы № 1353 қаулысы.

4. Осы мемлекеттік қызметті Арыс қаласы білім бөлімінің мектепке дейінгі балалар мекемелерімен жұмыс жүргізу жөніндегі әдіскері ұсынады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35-үйде орналасқан, телефоны: 2-26-82, факс : 2-17-01, веб-сайт: www.ontustik.kz.

5. Осы мемлекеттік қызметтің нәтижесі мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды тіркеу болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет заңды тұлғаларға – мектепке дейінгі білім беру мекемелеріне және жеке тұлғаларға - азаматтарға көрсетіледі.

7. Осы мемлекеттік қызметті көрсету кезінде уақыт бойынша шектеу мерзімі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі – жеке және заңды тұлғалардың жазбаша өтініші тіркелген күннен бастап үш жұмыс күні ішінде;

2) қажетті құжаттар өткізілген жағдайда (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі – 40 минуттан аспайды;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі – 30 минут.

8. Аталған мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Осы мемлекеттік қызметті көрсету стандарты көрнекі ақпарат көзі ретінде Арыс қаласы білім бөлімінің фойесінде (стендте) орналастырылған.

10. Арыс қаласы білім бөлімінің жұмыс кестесі: құжаттарды қабылдау – сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; құжаттарды беру дүйсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін, сәрсенбі және жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Осы мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Арыс қаласы білім бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында бір жазу үстелі мен екі орындық; кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін екі адамдық орындық; жазғы мерзімде кабинеттегі тұрақты салқын температураны сақтау үшін салқындатқыш орнатылған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Арыс қаласы білім бөліміне тізбеге сәйкес мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

- 1) бекітілген үлгідегі өтініш;
- 2) баланың (балалардың) туу туралы куәлік көшірмесі (егер бар болса) – 1 дана, қалалық азаматтардың хал-актілерін тіркеу бөлімінен беріледі, жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін;
- 3) баланың (балалардың) денсаулық жағдайы туралы медициналық анықтама – 1 дана, (қалалық аурухана, жұмыс кестесі сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін).

Осы мемлекеттік қызметті алу үшін ерекше құқықтар бойынша жеңілдіктер қарастырылмаған.

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Арыс қаласы білім бөлімінің мектепке дейінгі балалар мекемелерімен жұмыс жүргізу жөніндегі әдіскерінің (Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі, № 35 ұй, кабинет № 4) бұрыштамасы соғылғаннан кейін, тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Арыс қаласы білім бөлімі ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына (Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі, № 35 ұй, кабинет № 2) өткізеді.

15. Тұтынушы барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін өзінің осы мемлекеттік қызметті алатын күні көрсетілген түбіртек алады.

16. Осы мемлекеттік қызметті алудың нәтижесі Арыс қаласы білім бөлімінің мектепке дейінгі балалар мекемесіне жолдама беру болып табылады және ол Арыс қаласы білім бөлімі тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35.

17. Осы мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тартуға:

- 1) қажетті құжаттарды тапсырмау негіз болып табылады.

Осы мемлекеттік қызметті ұсынуды тоқтатуға ешқандай негіз жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласы білім бөлімінің мектепке дейінгі балалар мекемелерімен жұмыс жүргізу жөніндегі әдіскерінің осы мемлекеттік қызметті көрсетуде тұтынушыға қатысты мынадай жұмыс қағидаттарын басшылыққа алады:

- 1) сыпайылық және осы мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат;
- 2) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету.

Жеке тұлға ұсынылған осы мемлекеттік қызметтің құжаттарын белгіленген мерзімде алмаған жағдайда Арыс қаласы білім бөлімі олардың 2 ай сақталуын, ал одан кейін белгіленген тәртіп бойынша жою туралы акті түзуді қамтамасыз етеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға аталған мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы Стандарттың («Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні» кесте)

қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Осы мемлекеттік қызметті көрсететін Арыс қаласы білім бөлімінің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділіктерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласы білім бөлімінің мектепке дейінгі балалар мекемелерімен жұмыс жүргізу жөніндегі әдіскердің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісі, тел.: 2-17-01, Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті мектепке дейінгі мекемелермен жұмыс жүргізу жөніндегі маманы, тел.: 50-05-65, түсіндіреді.

Осы мемлекеттік қызметті көрсету жөнінде Арыс қаласы білім бөлімінің шешіміне жеке тұлғалар шағымдана алады.

22. Шағым Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісінің атына жазылып, Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына, кабинет № 2, тіркеуге беріледі.

23. Шағымның қабылданғанын және тіркеу кітабына тіркелгенін растайтын, берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орны көрсетілген түбіртек Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманымен беріледі. Шағымның қаралу барысы туралы 2-26-82 телефоны арқылы білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. Арыс қаласы білім бөлімінің байланыс мәліметтері: пошталық мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35. Қабылдау бөлмесінің телефоны (ф а к с) : 2 - 1 7 - 0 1 .

Арыс қаласы білім бөлімінің мектепке дейінгі балалар мекемелерімен жұмыс жүргізу жөніндегі әдіскерінің телефоны: 2-26-82. Веб-сайт: www.ontustik.kz. Электронды пошта: roo_Arys@mail.ru.

Жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін күнделікті, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Жеке адамдарды қабылдау кестесі: Арыс қаласы білім бөлімінің меңгерушісі - әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін.

Жоғары тұрған ұйымдармен байланыс телефондары: Арыс қаласы әкімінің аппараты: Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі, 3, тел: 2-11-00, факс: 2-20-73; Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті: Шымкент қаласы, Республика даңғылы, 12-а, 8-қабат, тел./факс: 56-32-47, тел: 56-32-47.

25. Қосымша ақпараттар алу үшін Арыс қаласы білім бөлімінің мектепке

дейінгі балалар мекемелерімен жұмыс жүргізу жөніндегі әдіскеріне хабарласу қажет, мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35, телефоны: 2-26-82, веб-сайт: www.ontustik.kz.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т

көрсетудің стандартына қосымша

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1 Құжаттарды тапсырған сәттен бастап бел-гіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғалары-ның % (үлесі)	98 %	98 %	96 %
1.2 Қызмет алуды кезекте 40 мин аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	94 %	94 %	90 %
2. Сапасы			
2.1 Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85 %	85 %	80 %
2.2 Құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	98 %	98 %	94 %
3. Қол жетімділік			
3.1 Қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90 %	90 %	88 %
3.2 Тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	70 %	70 %	65 %
3.3 Интернет арқылы қол жетімді қызметтері-нің ақпарат % (үлесі)	70	70 %	50 %
4. Шағымдану үдерісі			
4.1 Қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1 %	0,1 %	0 %
4.2 Белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	99 %	99 %	98 %
	99 %	99 %	94 %

4.3 Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)			
4.4 Шағымдану мерзімінде қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	96 %
5. Сыпайылық			
5.1 Қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	89 %	89 %	84 %

А р ы с қ а л а с ы ә к і м д і г і н і ң
1 3 . 1 2 . 2 0 0 7 ж ы л ғ ы № 1 1 1 8
қ а у л ы с ы м е н б е к і т і л г е н

4 қосымша

Арыс қаласы білім бөлімінің "Жетім, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды әлеуметтік қамсыздандыруға құжаттар рәсімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетуінің СТАНДАРТЫ

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт жетімдерді, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды әлеуметтік қамсыздандыруға құжаттар рәсімдеу мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Жетім, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды әлеуметтік қамсыздандыруға құжаттар рәсімдеу мемлекеттік қызметі Қазақстан Республикасының мына заңнамаларының негізінде көрсетіледі:

1) «Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы» Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы Заңының 31-бабы, 1-тармағының, 14-тармақшасы;

2) «Білім туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі Заңының 6-бабы, 2-тармағы, 18-тармақшасы, 8-бабының 4 тармағы;

3) «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» Қазақстан Республикасының 2002 жылғы 8 тамыздағы Заңының 27-бабының 1, 2, 3 тармақтары;

4) «Неке және отбасы туралы» Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 17 желтоқсандағы Заңының 103-108 баптары;

5) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы.

4. Осы мемлекеттік қызметті Арыс қаласы білім бөлімі ұсынады. Мекен-жайы : Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35-үйде орналасқан, телефоны: 2-26-82,

факс: 2-17-01, веб-сайт: www.ontustik.kz.

5. Осы мемлекеттік қызметтің нәтижесі Арыс қаласы әкімдігінің кәмететке толмағандарға қорғаншылық пен қамқоршылық белгілеу туралы қаулысының көшірмесі мен қорғаншы мен қамқоршы болып тағайындалған тұлғалардың куәлігі болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет кәмететке толмаған адамдарға – жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Осы мемлекеттік қызметті көрсету кезінде уақыт бойынша шектеу мерзімі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі – жеке тұлғалардың жазбаша өтініші тіркелген күннен бастап 30 календарлық күні ішінде;

2) қажетті құжаттар өткізілген жағдайда (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі – 40 минуттан аспайды;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі – 30 минут.

8. Аталған мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Осы мемлекеттік қызметті көрсету стандарты көрнекі ақпарат көзі ретінде Арыс қаласы білім бөлімінің фойесінде (стендте) орналастырылған.

10. Арыс қаласы білім бөлімінің жұмыс кестесі: құжаттарды қабылдау – сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; құжаттарды беру дүйсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін, сәрсенбі және жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Баланың және баланы тәрбиелеуге алуға үміткер адамдардың өмір сүру жағдайын зерттеу актілері сейсенбі және бейсенбі күндері сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін жүзеге асырылады.

Осы мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Арыс қаласы білім бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында бір жазу үстелі мен екі орындық; кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін екі адамдық орындық; жазғы мерзімде кабинеттегі тұрақты салқын температураны сақтау үшін салқындатқыш орнатылған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Арыс қаласы білім бөліміне тізбеге сәйкес мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

Қорғаншы немесе қамқоршы болуға тілек білдіруші тұлғаның тапсыратын құжаттары:

1) қорғаншы немесе қамқоршы болуға тілек білдіруші адамдардың өздерінің

ж а з б а ш а

ө т і н і ш і ;

2) кәмелетке толмаған балаға қорғаншы немесе қамқоршы болуға тілек білдіруші адам, егер некеде тұрса, оның әйелінің (күйеуінің) жазбаша келісімі;

3) қорғаншы немесе қамқоршы болуға тілек білдіруші адамдардың денсаулық жағдайы туралы медициналық анықтама Арыс қаласының денсаулық сақтау ұйымдарынан беріледі: (Арыс қаласының өкпе ауруларына қарсы диспансері, мекен-жайы: Айтеке би көшесі, 3, тел.: 2-17-00; орталық аурухананың жүйке ауруларының дәрігері, нарколог және психолог мамандары, мекен-жайы: Қ. Ибрагимов көшесі, 79, тел.: 2-27-41; тері аурулары диспансері, мекен-жайы: Айтеке би көшесі, н/з үй, тел: 5-35-46; жұмыс уақыты: күнделікті сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін).

4) балаға қорғаншы немесе қамқоршы болуға тілек білдіруші адам, егер некеде тұрса, оның әйелінің (күйеуінің) денсаулық жағдайы туралы анықтама, Арыс қаласының денсаулық сақтау ұйымдарынан беріледі: (Арыс қаласының өкпе ауруларына қарсы диспансері, мекен-жайы: Айтеке би көшесі, 3, тел: 2-17-00; орталық аурухананың жүйке ауруларының дәрігері, нарколог және психолог мамандары, мекен-жайы: Қ. Ибрагимов көшесі, 79, тел.: 2-27-41; тері аурулары диспансері, мекен-жайы: Айтеке би көшесі, н/з үй, тел.: 5-35-46; жұмыс уақыты: күнделікті сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін).

Арыс қаласы білім бөлімінің мамандары күнтізбелік жеті күн ішінде сол жерге барып мынадай қажетті құжаттарды түзу үшін тексеруді жүзеге асырады:

1) баланы тәрбиелеп алуға үміткер адамның тұрмыс жағдайы туралы зерттеу а к т і с і ;

2) қорғаншылық немесе қамқоршылық белгіленетін баланың тұрмыс жағдайын тексеру актісі. Қорғаншы немесе қамқоршы болып тағайындалып отырған адам, егер кәмелетке толмаған баланың мүддесіне қайшы келмейтін болса, туған-туыстары немесе басқа да жақын адамдары бар болса, осы мемлекеттік қызметті алу үшін ерекше құқықтар бойынша жеңілдіктер қ а р а с т ы р ы л а д ы .

Кәмелетке толмаған, жетім және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды мемлекеттік мекемеге орналастыруға қажетті құжаттар:

1) кәмелетке толмаған баланы балалар үйіне, мектеп-интернатқа орналастыру т у р а л ы ө т і н і ш ;

2) кәмелетке толмаған баланың туу туралы куәлігінің түпнұсқасы және к ө ш і р м е с і – 2 д а н а ;

3) ата-анасының тұрғылықты жерінен (егер бар болса) анықтама - 2 дана, қалалық тұрғын үй, коммуналдық шаруашылық және автомобиль жолдары бөлімі мен ауылдық округ әкімдерінен беріледі: жұмыс уақыты сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін; қабылдау кестесі сағат 10.00-ден 12.00-ге дейін;

4) қаланың денсаулық сақтау ұйымдары беретін баланың денсаулық жағдайы туралы медициналық анықтама - 2 дана;

5) білімі туралы құжаттар (мектеп жасындағы балалар үшін) қаланың жалпы орта білім беретін мектептерінен берілетін оқушының жеке іс қағазының түпнұсқасы - 1 дана;

б) ата-анасының немесе олардың орнын алмастыратын тұлғалардың құжаттары: қайтыс болғаны туралы куәліктің көшірмесі, ата-ана құқығынан айыру немесе шектеу туралы сот шешімінің көшірмесі, хабар-ошарсыз кеткен деп танығаны туралы, олардың өлгендігі туралы хабарлама жөнінде, олардың әрекетке қабілетсіз деп танылуы (әрекетке қабілеті шектеулі), сырқаты туралы анықтама, іздеуде екендігі туралы анықтама, тұрған жерінде бостандығынан айыру туралы жазаны өтеу туралы анықтама, ата-ананың (анасының) емдеу және тәрбие мекемелерінен баланы алудан бас тартуы туралы өтініші, емдеу мекемелерінде немесе басқа да орындарда баланы қалдырып кеткендігі туралы акті, сондай-ақ ата-анасының қамқорлығынан айырылуы туралы өзге де жағдайлар туралы құжаттар (актілер, анықтамалар және т.б.) – 2 дана;

7) аға-інілері, апа-сіңлі, қарындастары және басқа да жақын туыстарының (егер бар болса) тұратын мекен-жайы туралы анықтамалар – 2 дана, қалалық тұрғын үй, коммуналдық шаруашылық және автомобиль жолдары бөлімінен беріледі: жұмыс уақыты сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін; қабылдау кестесі сағат 10.00-ден 12.00-ге дейін, Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі, 3, телефоны: 2-17-55;

8) ата-анасы қайтыс болғаннан кейін құқығы кәмелетке толмаған балаға өтетін ақшалай қаржыларының (жинақ кітапшасы), дүние-мүлкінің бар екендігін растайтын құжаттар: анықтамалар, актілер, тізімдер және т.б. – 2 дана;

9) кәмелетке толмаған балаға тұрғын үй алаңының бекітілгені туралы құжаттар, Арыс қалалық әділет басқармасынан беріледі: жұмыс уақыты сағат 9.00 - ден 19.00 - ге дейін;

10) зейнетақы алатындары үшін зейнетақы кітапшасы, сот шешімінің көшірмесі және алимент өндіріп алу туралы орындаушылық парағы (ата-анасының немесе оны алмастыратын тұлғаның баласына алғандығы туралы) – 2 дана .

Арыс қаласы білім бөлімінің мамандары күнтізбелік жеті күн ішінде сол жерге барып мынадай қажетті құжаттарды түзу үшін тексеруді жүзеге асырады:

1) мемлекеттік мекемеге орналастырылатын баланың тұрмыс жағдайын тексеру актісі .

Ұл (қыз) асырап алуға тілек білдіруші тұлғаның тапсыратын құжаттары:

1) бала (қыз) асырап алуға тілек білдірген адамдардың өтініші;

2) бала (қыз) асырап алуға тілек білдірген Қазақстан Республикасы азаматтарының төлқұжатының (жеке куәлігінің) көшірмелері – 2 дана;

3) бала (қыз) асырап алушылардың некеге тіркелгені туралы куәлігінің көшірмесі – 2 дана;

4) егер баланы ерлі-зайыптылардың екеуі бірдей асырап алмаса, баланы ерлі-зайыптылардың біреуі асырап алған кезде бала (қыз) асырап алуға ерлі-зайыптылардың екіншісінің жазбаша келісімі;

5) асырап алуға берілетін баланың (қыздың) туу туралы куәлігінің көшірмесі – 2 дана;

6) бала (қыз) асырап алушылардың өмірбаяны – 2 дана;

7) бала (қыз) асырап алушыларға негізгі жұмыс орнынан берілетін мінездеме – 2 дана;

8) бала (қыз) асырап алушылардың жұмыс орнынан берілетін айлық жалақысы туралы анықтама – 2 дана;

9) 10 жастан 18 жасқа дейінгі баланың жазбаша келісімі;

10) егер бар болса, бала (қыз) асырап алуға берілетін баланың ата-анасының нотариуспен немесе ата-анасының қамқорлығынан айырылған бала орналасқан мекеменің басшысы, болмаса білім бөлімі куәландырған жазбаша өтініші;

11) бала (қыз) асырап алушы адамдардың денсаулық жағдайы туралы медициналық анықтама – 2 данадан; Арыс қаласының денсаулық сақтау ұйымдарынан беріледі: (Арыс қаласының өкпе ауруларына қарсы диспансері, мекен-жайы: Айтеке би көшесі, 3, тел.: 2-17-00; орталық аурухананың жүйке ауруларының дәрігері, нарколог және психолог мамандары, мекен-жайы: Қ. Ибрагимов көшесі, 79, тел.: 2-27-41; тері аурулары диспансері, мекен-жайы: Айтеке би көшесі, н/з үй, тел.: 5-35-46; жұмыс уақыты: күнделікті сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін);

12) бала (қыз) асырап алушылардың тұрғылықты жері туралы анықтама - (2 дана), Арыс қалалық тұрғын үй, коммуналдық шаруашылық және автомобиль жолдары бөлімінен беріледі: жұмыс уақыты сағат 9.00-ден 19.00-ге дейін; қабылдау кестесі сағат 10.00-ден 12.00-ге дейін, Әл-Фараби көшесі, 3, телефоны: 2 - 1 7 - 5 5 ;

13) қаланың денсаулық сақтау ұйымдары беретін баланың денсаулығы туралы медициналық анықтама - 2 дана.

Қорғаншылық немесе қамқоршылыққа берілген баланы (қызды) асырап алу үшін қорғаншы немесе қамқоршының жазбаша түрдегі келісімі қажет.

Тәрбие, емдеу және осыған ұқсас мекемелердегі ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (қызды) асырап алу үшін сол мекемелер басшыларының жазбаша түрдегі келісімі қажет.

Арыс қаласы білім бөлімінің мамандары күнтізбелік жеті күн ішінде сол жерге барып мынадай қажетті құжаттарды түзу үшін тексеруді жүзеге асырады:

1) бала (қыз) асырап алуға тілек білдіруші адамның тұрмыс жағдайы туралы

2) асырап алуға берілетін баланың (қыздың) тұрмыс жағдайын тексеру актісі.

Бала (қыз) асырап алушы адам бала өмір сүрген отбасында болып және оны бала өзінің ата-анасы ретінде санаса, осы мемлекеттік қызметті алу үшін ерекше құқықтар бойынша жеңілдіктер қарастырылады.

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының (Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі, № 35 үй, кабинет № 3) бұрыштамасы соғылғаннан кейін, тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Арыс қаласы білім бөлімі ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына (Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі, № 35 үй, кабинет № 2) ө т к і з е д і .

15. Тұтынушы барлық қажетті құжаттарды тапсырған болса, Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманынан өзінің осы мемлекеттік қызметті алатын күні көрсетілген түбіртек алады.

16. Арыс қаласы әкімдігінің кәмелетке толмаған балаға қорғаншы немесе қамқоршыны белгілеу туралы қаулысының көшірмесін беру Арыс қаласы білім бөлімі тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35.

17. Осы мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тартуға:

1) сот шешімімен ата-анасының әрекетке қабілетсіз немесе әрекет қабілеттілігі шектеулі деп таныған адамдар;

2) сот шешімімен ата-ана құқықтарынан айырылған, ата-ана құқықтары ш е к т е л г е н а д а м д а р ;

3) қорғаншының немесе қамқоршының оларға заңмен жүктелген міндеттерін орындамағандықтан өз міндеттерінен шеттетілгені;

4) бұрынғы бала (қыз) асырап алушылар, егер бала (қыз) асырап алу олардың кінәсінен сот шешімімен тоқтатылса;

5) мынадай сырқаттарымен бала тәрбиесіне байланысты міндеттерді денсаулық жағдайына байланысты іске асыра алмайтын тұлғалар: жүре пайда болатын адамның қорғаныш тапшылығының белгілері (ЖҚТБ) және адамның қорғыныш тапшылығының қоздырғыштары; психикалық аурулар; маскүнемдік, нашақорлық, токсикомания; өкпе аурулары (созылмалы бактерия бөлінетін, бірінші рет анықталған бактерия бөлінетін (бацилла бөлінгенге дейінгі); жыныс жолдары арқылы берілетін аурулар (жазылмайтын сифилис, жазылмайтын гонорея, жазылмайтын урогенитальдық хламидиоз); алапес; дәнекер болып тұратын тканнің шыр бұзатын ауыр сырқаттары (жүйелі қызыл жиегі, жүйелі склеродермия, дерматомиозит); қабыршақтанған ауыр дерматоздар (ихтиоздардың ауыр түрлері, ихтиозоформдық эритродермия, артропатиялық

псориаз); ауыр созылмалы буллез дерматоздары (акантолитикалық көпіршіктену, пемфигонд, терінің ихтиозоформдық бүлінуі, буллез эпидермолиз); I, II топтағы мүгедектік (қорғаншы және қамқоршы органдарының шешімдері бойынша жеке-жеке) негіздер болып табылады.

Осы мемлекеттік қызметті ұсынуды тоқтатуға ешқандай негіз жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманы осы мемлекеттік қызметті көрсетуде тұтынушыға қатысты мынадай жұмыс қағидаттарын басшылыққа алады:

- 1) сыпайылық және осы мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат;
- 2) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;
- 3) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

Жеке тұлға ұсынылған осы мемлекеттік қызметтің құжаттарын белгіленген мерзімде алмаған жағдайда Арыс қаласы білім бөлімі олардың 2 ай сақталуын, ал одан кейін белгіленген тәртіп бойынша жою туралы акті түзуді қамтамасыз етеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға аталған мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы Стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен ө л ш е н е д і .

20. Осы мемлекеттік қызметті көрсететін Арыс қаласы білім бөлімінің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділіктерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісі, тел.: 2-17-01, Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті арнайы қосымша білім беру және тәрбие жұмыстарын дамыту бөлімінің маманы, тел.: 50-05-65, түсіндіреді.

Осы мемлекеттік қызметті көрсету жөнінде Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық органының шешіміне жеке тұлғалар сот тәртібімен шағымдана алады.

22. Шағым Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісінің атына жазылып, Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына, тел.: 2-26-82, тіркеуге беріледі.

23. Шағымның қабылданғанын және тіркеу кітабына тіркелгенін растайтын, берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орны көрсетілген түбіртек Арыс

қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманымен беріледі. Шағымның қаралу барысы туралы 2-26-82 телефоны арқылы білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. Арыс қаласы білім бөлімінің байланыс мәліметтері: пошталық мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35. Қабылдау бөлмесінің телефоны (факс): 2-17-01. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының телефоны: 2-26-82. Веб-сайт: www.ontustik.kz. Электронды пошта: roo_Arys@mail.ru.

Жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін күнделікті, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Жеке адамдарды қабылдау кестесі: Арыс қаласы білім бөлімінің меңгерушісі - әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Жоғары тұрған ұйымдармен байланыс телефондары: Арыс қаласы әкімінің аппараты: Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі, 3, тел.: 2-11-00, факс: 2-20-73; Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті: Шымкент қаласы, Республика даңғылы, 12-а, 8-қабат, тел./факс: 56-32-47, тел.: 56-32-47.

25. Қосымша ақпараттар алу үшін Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманына хабарласу қажет, мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35, телефоны: 2-26-82, веб-сайт: www.ontustik.kz.

М е м л е к е т т і к к ы з м е т

көрсетудің стандартына қосымша

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1 Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	98 %	98 %	96 %
1.2 Қызмет алуды кезекте 40 мин аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	94 %	94 %	90 %
2. Сапасы			
2.1 Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85 %	85 %	80 %
	98 %		94 %

2.2 Құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)		98 %	
3. Қол жетімділік			
3.1 Қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90 %	90 %	88 %
3.2 Тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	70 %	70 %	65 %
3.3 Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	70	70 %	50 %
4. Шағымдану үдерісі			
4.1 Қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1 %	0,1 %	0 %
4.2 Белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	99 %	99 %	98 %
4.3 Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	94 %
4.4 Шағымдану мерзімінде қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	96 %
5. Сыпайылық			
5.1 Қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	89 %	89 %	84 %

А р ы с қ а л а с ы ә к і м д і г і н і ң
1 3 . 1 2 . 2 0 0 7 ж ы л ғ ы № 1 1 1 8
қ а у л ы с ы м е н б е к і т і л г е н

5 қосымша

Арыс қаласы білім бөлімінің "Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру" мемлекеттік қызмет көрсетуінің СТАНДАРТЫ

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру мемлекеттік қызметі Қазақстан Республикасының мына заңнамаларының негізінде көрсетіледі:

1) «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» Қазақстан Республикасының 2002 жылғы 8 тамыздағы Заңының 27-бабының 1, 2, 3 тармақтары;

2) «Неке және отбасы туралы» Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 17 желтоқсандағы Заңының 103-108 баптары;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы.

4. Осы мемлекеттік қызметті Арыс қаласы білім бөлімі ұсынады. Мекен-жайы : Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35-үйде орналасқан, телефоны: 2-26-82, ф а к с : 2 - 1 7 - 0 1 .

5. Осы мемлекеттік қызметтің нәтижесі Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі анықтамасы болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет кәмелетке толмаған балалардың қорғаншысы (қамқоршысы) – жеке тұлғаларға, тиісті тәрбие, емдік мекемелерінің өкілдері – заңды тұлғаларға көрсетіледі.

7. Осы мемлекеттік қызметті көрсету кезінде уақыт бойынша шектеу мерзімі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі – жеке және заңды тұлғалардың жазбаша өтініші тіркелген күннен бастап үш жұмыс күні ішінде;

2) қажетті құжаттар өткізілген жағдайда (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі – 40 минуттан аспайды;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі – 30 минут.

8. Аталған мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Осы мемлекеттік қызметті көрсету стандарты көрнекі ақпарат көзі ретінде Арыс қаласы білім бөлімінің фойесінде (стендте) орналастырылған.

10. Арыс қаласы білім бөлімінің жұмыс кестесі: құжаттарды қабылдау – сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; құжаттарды беру дүйсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін, сәрсенбі және жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Осы мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Арыс қаласы білім бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында бір жазу үстелі мен екі орындық; кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін екі адамдық орындық; жазғы мерзімде кабинеттегі тұрақты салқын температураны сақтау үшін салқындатқыш орнатылған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Арыс қаласы білім бөліміне тізбеге сәйкес мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

1) Арыс қаласы білім бөлімінің құзырындағы барлық қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі мәселелер бойынша анықтама алу туралы жазбаша өтініші (сұраныс);

2) Арыс қалалық әкімдігінің кәмелетке толмаған балаға қорғаншылық немесе қамқоршылық белгілеу туралы қаулысы көшірмесінің мөрмен куәландырылған көшірмесі – 1 дана;

3) тұлғаның жеке куәлігінің көшірмесі – 1 данадан;

4) тұлғалардың қорғаншы (қамқоршы) болып тағайындалғандығы туралы куәлігінің көшірмесі – 1 данадан.

Осы мемлекеттік қызметті алу үшін ерекше құқықтар бойынша жеңілдіктер қарастырылмаған.

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Арыс қаласы білім бөлімі ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына (Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі № 35 үй, кабинет № 2) өткізеді.

15. Тұтынушы барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманынан өзінің осы мемлекеттік қызметті алатын күні көрсетілген түбіртек алады.

16. Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру – заңды тұлғалар үшін Арыс қаласы білім бөлімінің ресми жазбаша жауабы түрінде жүзеге асырылады; ал жеке тұлғаларға (олардың тілегі бойынша) Арыс қаласы білім бөлімі тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі, 35.

17. Осы мемлекеттік қызметті жеке және заңды тұлғаларға ұсынудан бас тартуға ешқандай негіздер жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманы осы мемлекеттік қызметті көрсетуде тұтынушыға қатысты мынадай жұмыс қағидаттарын басшылыққа алады:

1) сыпайылық және осы мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат;

2) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;

3) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

Жеке тұлға ұсынылған осы мемлекеттік қызметтің құжаттарын белгіленген мерзімде алмаған жағдайда Арыс қаласы білім бөлімі олардың 2 ай сақталуын, ал одан кейін белгіленген тәртіп бойынша жою туралы акті түзуді қамтамасыз етеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға аталған мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері беріліп осы Стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Осы мемлекеттік қызметті көрсететін Арыс қаласы білім бөлімінің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділіктерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісі, тел.: 2-17-01, Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті арнайы қосымша білім беру және тәрбие жұмыстарын дамыту бөлімінің маманы, тел.: 50-05-65, түсіндіреді.

Осы мемлекеттік қызметті көрсету жөнінде Арыс қаласы білім бөлімінің шешіміне жеке және заңды тұлғалар сот тәртібімен шағымдана алады.

22. Шағым Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісінің атына жазылып, Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына, тел.: 2-26-82, тіркеуге беріледі.

23. Шағымның қабылданғанын және тіркеу кітабына тіркелгенін растайтын, берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орны көрсетілген түбіртек Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманымен беріледі. Шағымның қаралу барысы туралы 2-26-82 телефоны арқылы білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. Арыс қаласы білім бөлімінің байланыс мәліметтері: пошталық мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35. Қабылдау бөлмесінің телефоны (факс): 2-17-01. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының телефоны: 2-26-82. Веб-сайт: www.ontustik.kz. Электронды пошта: roo_Arys@mail.ru.

Жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін күнделікті, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Жеке адамдарды қабылдау кестесі: Арыс қаласы білім бөлімінің меңгерушісі - әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін.

Жоғары тұрған ұйымдармен байланыс телефондары: Арыс қаласы әкімінің аппараты: Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі, 3, тел.: 2-11-00, факс: 2-20-73; Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті: Шымкент қаласы, Республика даңғылы, 12-а, 8-қабат, тел./факс: 56-32-47, тел.: 56-32-47.

25. Қосымша ақпараттар алу үшін Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманына хабарласу қажет, мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35, телефоны: 2-26-82, веб-сайт: www.ontustik.kz.

М е м л е к е т т і к к ы з м е т

көрсетудің стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1 Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	98 %	98 %	96 %
1.2 Қызмет алуды кезекте 40 мин аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	94 %	94 %	90 %
2. Сапасы			
2.1 Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85 %	85 %	80 %
2.2 Құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	98 %	98 %	94 %
3. Қол жетімділік			
3.1 Қызмет ұсынудың сапасы мен ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90 %	90 %	88 %
3.2 Тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	70 %	70 %	65 %
3.3 Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	70	70 %	50 %
4. Шағымдану үдерісі			
4.1 Қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1 %	0,1 %	0 %
4.2 Белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған шағымдардың % (үлесі)	99 %	99 %	98 %
4.3 Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	94 %
	99 %	99 %	96 %

4.4 Шағымдану мерзімінде қанағаттанған тұғынушылардың % (үлесі)			
5. Сыпайылық			
5.1 Қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұғынушылардың % (үлесі)	89 %	89 %	84 %

Арыс қаласы әкімдігінің
13.12.2007 жылғы № 1118
қаулысымен бекітілген

6 қосымша

Арыс қаласы білім бөлімінің "Кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру" мемлекеттік қызмет көрсетуінің СТАНДАРТЫ

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру мемлекеттік қызметі Қазақстан Республикасының мына заңнамаларының негізінде көрсетіледі:

1) «Неке және отбасы туралы» Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 17 желтоқсандағы Заңының 58-бабының 3, 4-тармақшалары;

2) «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуірдегі Заңының 13-бабының 3-тармағы;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы.

4. Осы мемлекеттік қызметті Арыс қаласы білім бөлімі ұсынады. Мекен-жайы : Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35-үйде орналасқан, телефоны: 2-26-82, ф а к с : 2 - 1 7 - 0 1 .

5. Осы мемлекеттік қызметтің нәтижесі кәмелетке толмаған балаға (балаларға) тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет кәмелетке толмаған жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Осы мемлекеттік қызметті көрсету кезінде уақыт бойынша шектеу мерзімі:

- 1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі – жеке және заңды тұлғалардың жазбаша өтініші тіркелген күннен бастап үш жұмыс күні ішінде;
- 2) қажетті құжаттар өткізілген жағдайда (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі – 40 минуттан аспайды;
- 3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі – 30 минут.

8. Аталған мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Осы мемлекеттік қызметті көрсету стандарты көрнекі ақпарат көзі ретінде Арыс қаласы білім бөлімінің фойесінде (стендте) орналастырылған.

10. Арыс қаласы білім бөлімінің жұмыс кестесі: құжаттарды қабылдау – сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; құжаттарды беру дүйсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін, сәрсенбі және жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Осы мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Арыс қаласы білім бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында бір жазу үстелі мен екі орындық; кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін екі адамдық орындық; жазғы мерзімде кабинеттегі тұрақты салқын температураны сақтау үшін салқындатқыш орнатылған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Арыс қаласы білім бөліміне тізбеге сәйкес мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

- 1) кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын сатуға немесе ауыстыруға тілек білдіруші адамдардың жазбаша өтініші;
- 2) жеке куәліктерінің көшірмесі – 1 дана;
- 3) некеге тұру туралы куәлігінің көшірмесі – 1 дана;
- 4) кәмелетке толмаған балалардың тууы туралы куәліктерінің көшірмелері – 1 данадан;
- 5) тұрғын үйге құқығы бар екендігін белгілейтін құжаттар (жекешелендіру туралы шарттың, сатып алу – сату мәмілесінің, техникалық төлқұжатының көшірмелері) – 1 данадан;
- 6) кепілдікке қойылған тұрғын үй иесінің жазбаша келісімі;
- 7) жылжымайтын мүлікке иелік ету құқығы туралы анықтама (түпнұсқасы) – 1 дана, Арыс қалалық әділет басқармасынан беріледі: жұмыс уақыты сағат 9.00-ден 19.00-ге дейін.
- 8) тұлғалардың жаңа тұрғын үйді немесе кепілдікке қойылған тұрғын үйді

алатындығын жазбаша растау құжаттары.

Осы кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру мемлекеттік қызметін алу үшін ерекше құқықтар бойынша жеңілдіктер қарастырылмаған.

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Арыс қаласы білім бөлімі ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына (Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі, № 35 үй, кабинет № 2) өткізеді.

15. Тұтынушы барлық қажетті құжаттарды тапсырған кейін өзінің осы мемлекеттік қызметті алатын күні көрсетілген түбіртек алады.

16. Арыс қаласы білім бөлімінің кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беруі тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады.

Мекен-жайы: Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі, 35.

17. Осы мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тартуға:

1) сот шешімімен әрекетке қабілетсіз және әрекет қабілеттілігі шектеулі деп т а н ы ғ а н а д а м д а р ;

2) жас жеткіншек азаматтардың атынан сыйға тарту негіздер болып табылады

Осы мемлекеттік қызметті ұсынуды тоқтатуға ешқандай негіз жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманы осы мемлекеттік қызметті көрсетуде тұтынушыға қатысты мынадай жұмыс қағидаттарын басшылыққа алады:

1) сыпайылық және осы мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат;

2) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;

3) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

Жеке тұлға ұсынылған осы мемлекеттік қызметтің құжаттарын белгіленген мерзімде алмаған жағдайда Арыс қаласы білім бөлімі олардың 2 ай сақталуын, ал одан кейін белгіленген тәртіп бойынша жою туралы акті түзуді қамтамасыз етеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға аталған мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері беріліп осы Стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Осы мемлекеттік қызметті көрсететін Арыс қаласы білім бөлімінің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділіктерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісі, тел.: 2-17-01, Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті арнайы қосымша білім беру және тәрбие жұмыстарын дамыту бөлімінің маманы, тел.: 50-05-65, түсіндіреді.

Осы мемлекеттік қызметті көрсету жөнінде Арыс қаласы білім бөлімінің шешіміне жеке тұлғалар сот тәртібімен шағымдана алады.

22. Шағым Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісінің атына жазылып, Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына, кабинет № 2, тіркеуге беріледі.

23. Шағымның қабылданғанын және тіркеу кітабына тіркелгенін растайтын, берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орны көрсетілген түбіртек Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманымен беріледі. Шағымның қаралу барысы туралы 2-26-82 телефоны арқылы білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. Арыс қаласы білім бөлімінің байланыс мәліметтері: пошталық мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35. Қабылдау бөлмесінің телефоны (факс): 2-17-01. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының телефоны: 2-26-82. Веб-сайт: www.ontustik.kz. Электронды пошта: roo_Arys@mail.ru.

Жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін күнделікті, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Жеке адамдарды қабылдау кестесі: Арыс қаласы білім бөлімінің меңгерушісі - әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін.

Жоғары тұрған ұйымдармен байланыс телефондары: Арыс қаласы әкімінің аппараты: Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі, 3, тел.: 2-11-00, факс: 2-20-73; Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті: Шымкент қаласы, Республика даңғылы, 12-а, 8-қабат, тел./факс: 56-32-47, тел.: 56-32-47.

25. Қосымша ақпараттар алу үшін Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманына хабарласу қажет, мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35, телефоны: 2-26-82, веб-сайт: www.ontustik.kz.

М е м л е к е т т і к к ы з м е т

көрсетудің стандартына қосымша

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері		Көрсеткіштің келесі	
----------------------------------------	--	---------------------	--

	Көрсеткіштің нормативтік мәні	жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1 Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	98 %	98 %	96 %
1.2 Қызмет алуды кезекте 40 мин аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	94 %	94 %	90 %
2. Сапасы			
2.1 Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85 %	85 %	80 %
2.2 Құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	98 %	98 %	94 %
3. Қол жетімділік			
3.1 Қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90 %	90 %	88 %
3.2 Тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	70 %	70 %	65 %
3.3 Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	70	70 %	50 %
4. Шағымдану үдерісі			
4.1 Қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1 %	0,1 %	0 %
4.2 Белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	99 %	99 %	98 %
4.3 Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	94 %
4.4 Шағымдану мерзімінде қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	96 %
5. Сыпайылық			
5.1 Қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	89 %	89 %	84 %

Арыс қаласы әкімдігінің
13.12. 2007 жылғы № 1118
қаулысымен бекітілген

Арыс қаласы білім бөлімінің "Зейнеткерлік қорларға, ПМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру" мемлекеттік қызмет көрсетуінің СТАНДАРТЫ

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт зейнеткерлік қорларға, ПМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Зейнеткерлік қорларға, ПМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру мемлекеттік қызметі Қазақстан Республикасының мына заңнамаларының негізінде көрсетіледі:

1) Қазақстан Республикасының 1994 жылғы 27 желтоқсандағы Азаматтық Кодексінің (Жалпы бөлім) 22, 23 баптары;

2) «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» Қазақстан Республикасының 2002 жылғы 8 тамыздағы Заңының 13-бабының 3-тармағы, 14-бабының 1-тармағы;

3) «Неке және отбасы туралы» Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 17 желтоқсандағы Заңының 58-бабының 3-тармақшасы, 114-бабының 2-тармақшасы;

4) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы.

4. Осы мемлекеттік қызметті Арыс қаласы білім бөлімі ұсынады. Мекен-жайы : Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35-үйде орналасқан, телефоны: 2-26-82, факс : 2 - 1 7 - 0 1 .

5. Осы мемлекеттік қызметтің нәтижесі зейнеткерлік қорларға, ПМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет кәмелетке толмаған жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Осы мемлекеттік қызметті көрсету кезінде уақыт бойынша шектеу мерзімі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі – жеке тұлғалардың жазбаша өтініші тіркелген күннен бастап үш жұмыс күні ішінде;

2) қажетті құжаттар өткізілген жағдайда (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі – 40 минуттан аспайды;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі – 30 минут.

8. Аталған мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Осы мемлекеттік қызметті көрсету стандарты көрнекі ақпарат көзі ретінде Арыс қаласы білім бөлімінің фойесінде (стендте) орналастырылған.

10. Арыс қаласы білім бөлімінің жұмыс кестесі: құжаттарды қабылдау – сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; құжаттарды беру дүйсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін, сәрсенбі және жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Осы мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Арыс қаласы білім бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында бір жазу үстелі мен екі орындық; кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін екі адамдық орындық; жазғы мерзімде кабинеттегі тұрақты салқын температураны сақтау үшін салқындатқыш орнатылған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Арыс қаласы білім бөліміне тізбеге сәйкес мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

1) зейнеткерлік қорларға, кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама алуға тілек білдіруші адамдардың жазбаша өтініші;

2) ата-анасының (ата-аналарының) қайтыс болғаны туралы куәлігінің көшірмесі – 1 дана;

3) қалдырылған мұраға құқығы бар екендігін белгілейтін құжаттардың (өсиет және басқа да) көшірмесі;

4) кәмелетке толмаған балалардың тууы туралы куәліктерінің көшірмелері – 1 данадан.

Тұтынушының жеке өзінің қатысуымен қорғаншы (қамқоршы) болып тағайындалған ата-аналардың немесе тұлғалардың жеке куәліктері көрсетіледі.

Осы зейнеткерлік қорларға, ІІМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру мемлекеттік қызметін алу үшін ерекше құқықтар бойынша жеңілдіктер қарастырылмаған.

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Арыс қаласы білім бөлімі ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына (Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі, № 35 үй, кабинет № 2) өткізеді.

15. Тұтынушы барлық қажетті құжаттарды тапсырған кейін өзінің осы мемлекеттік қызметті алатын күні көрсетілген түбіртек алады.

16. Арыс қаласы білім бөлімінің зейнеткерлік қорларға, Ішкі істер министрлігінің Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беруі тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі, 35.

17. Осы мемлекеттік қызметті ұсынадан бас тартуға:

1) сот шешімімен әркетке қабілетсіз және әркет қабілеттілігі шектеулі деп таныған адамдар.

Осы мемлекеттік қызметті ұсынуды тоқтатуға ешқандай негіз жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманы осы мемлекеттік қызметті көрсетуде тұтынушыға қатысты мынадай жұмыс қағидаттарын басшылыққа алады:

- 1) сыпайылық және осы мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат;
- 2) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;
- 3) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

Жеке тұлға ұсынылған осы мемлекеттік қызметтің құжаттарын белгіленген мерзімде алмаған жағдайда Арыс қаласы білім бөлімі олардың 2 ай сақталуын, ал одан кейін белгіленген тәртіп бойынша жою туралы акті түзуді қамтамасыз етеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға аталған мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері беріліп осы Стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Осы мемлекеттік қызметті көрсететін Арыс қаласы білім бөлімінің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділіктерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісі, тел.:2-17-01, Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті арнайы қосымша білім беру және тәрбие жұмыстарын дамыту бөлімінің маманы, тел.:50-05-65, түсіндіреді.

Осы мемлекеттік қызметті көрсету жөнінде Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық органының шешіміне жеке тұлғалар сот тәртібімен шағымдана алады.

22. Шағым Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісінің атына жазылып, Арыс

қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына, Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі, № 35 үй, кабинет № 2, тіркеуге беріледі.

23. Шағымның қабылданғанын және тіркеу кітабына тіркелгенін растайтын, берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орны көрсетілген түбіртек Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманымен беріледі. Шағымның қаралу барысы туралы 2-26-82 телефоны арқылы білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. Арыс қаласы білім бөлімінің байланыс мәліметтері: пошталық мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35. Қабылдау бөлмесінің телефоны (факс): 2-17-01. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының телефоны: 2-26-82. Веб-сайт: www.ontustik.kz. Электронды пошта: roo_Arys@mail.ru.

Жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін күнделікті, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Жеке адамдарды қабылдау кестесі: Арыс қаласы білім бөлімінің меңгерушісі - әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін.

Жоғары тұрған ұйымдармен байланыс телефондары: Арыс қаласы әкімінің аппараты: Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі, 3, тел.: 2-11-00, факс: 2- 20-73; Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті: Шымкент қаласы, Республика даңғылы, 12-а, 8-қабат, тел./факс: 56-32-47, тел.: 56-32-47.

25. Қосымша ақпараттар алу үшін Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманына хабарласу қажет, мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35, телефоны: 2-26-82, веб-сайт: www.ontustik.kz.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т

көрсетудің стандартына қосымша

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1 Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	98 %	98 %	96 %
1.2 Қызмет алуды кезекте 40 мин аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	94 %	94 %	90 %

2. Сапасы			
2.1 Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85 %	85 %	80 %
2.2 Құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	98 %	98 %	94 %
3. Қол жетімділік			
3.1 Қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90 %	90 %	88 %
3.2 Тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	70 %	70 %	65 %
3.3 Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	70	70 %	50 %
4. Шағымдану үдерісі			
4.1 Қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1 %	0,1 %	0 %
4.2 Белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	99 %	99 %	98 %
4.3 Шағымданудың колданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	94 %
4.4 Шағымдану мерзімінде қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	96 %
5. Сыпайылық			
5.1 Қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	89 %	89 %	84 %

А р ы с қ а л а с ы ә к і м д і г і н і н
1 3 . 1 2 . 2 0 0 7 ж ы л ғ ы № 1 1 1 8
қ а у л ы с ы м е н б е к і т і л г е н

8 қосымша

Арыс қаласы білім бөлімінің "Кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру" мемлекеттік қызмет көрсетуінің

СТАНДАРТЫ

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру мемлекеттік қызметі Қазақстан Республикасының мына заңнамаларының негізінде көрсетіледі:

1) «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» Қазақстан Республикасының 2002 жылғы 8 тамыздағы Заңы 14-бабының 1-тармағы;

2) «Неке және отбасы туралы» Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 17 желтоқсандағы Заңының 58-бабының 3-тармағы, 114-бабының 2-тармағы;

3) «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуірдегі Заңының 13-бабының 3-тармағы;

4) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы.

4. Осы мемлекеттік қызметті Арыс қаласы білім бөлімі ұсынады. Мекен-жайы : Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35-үйде орналасқан, телефоны: 2-26-82, факс: 2-17-01, веб-сайт: www.ontustik.kz.

5. Осы мемлекеттік қызметтің нәтижесі жеке тұлғаларға кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға анықтама беру болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет кәмелетке толмаған жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Осы мемлекеттік қызметті көрсету кезінде уақыт бойынша шектеу мерзімі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі – жеке және заңды тұлғалардың жазбаша өтініші тіркелген күннен бастап үш жұмыс күні ішінде;

2) қажетті құжаттар өткізілген жағдайда (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі – 40 минуттан аспайды;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі – 30 минут.

8. Аталған мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Осы мемлекеттік қызметті көрсету стандарты көрнекі ақпарат көзі ретінде Арыс қаласы білім бөлімінің фойесінде (стендте) орналастырылған.

10. Арыс қаласы білім бөлімінің жұмыс кестесі: құжаттарды қабылдау – сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; құжаттарды беру дүйсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін, сәрсенбі және жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Осы мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Арыс қаласы білім бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында бір жазу үстелі мен екі орындық; кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін екі адамдық орындық; жазғы мерзімде кабинеттегі тұрақты салқын температураны сақтау үшін салқындатқыш орнатылған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Арыс қаласы білім бөліміне тізбеге сәйкес мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

1) кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беруді сұраған адамдардың жазбаша өтініші;

2) жеке куәлігінің көшірмесі – 1 дана;

3) кәмелетке толмаған балалардың тууы туралы куәліктерінің көшірмелері – 1 данадан;

4) тұрғын үйге құқығы бар екендігін белгілейтін құжаттар (жекешелендіру туралы шарттың, сатып алу – сату мәмілесінің, техникалық төлқұжатының көшірмелері) – 1 данадан;

5) банктен анықтама (түпнұсқасы) – 1 дана;

6) жылжымайтын мүлікке иелік ету құқығы туралы анықтама (түпнұсқасы – 1 дана), Арыс қалалық әділет басқармасынан беріледі: жұмыс уақыты сағат 9.00-ден 19.00-ге дейін.

Арыс қаласы білім бөлімінде 10 жастан 18 жасқа дейінгі балалардың жеке өзінің қатысуы қажет.

Осы кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру мемлекеттік қызметін алу үшін ерекше құқықтар бойынша жеңілдіктер қарастырылмаған.

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына (Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі № 35 үй, кабинет № 2 өткізеді.

15. Тұтынушы барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін өзінің осы мемлекеттік қызметті алатын күні көрсетілген түбіртек алады.

16. Арыс қаласы білім бөлімінің анықтама беруі тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі, 3 5.

17. Осы мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тартуға:

1) сот шешімімен әрекетке қабілетсіз және әрекет қабілеттілігі шектеулі деп таныған адамдар негіз болып табылады.

Осы мемлекеттік қызметті ұсынуды тоқтатуға ешқандай негіз жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманы осы мемлекеттік қызметті көрсетуде тұтынушыға қатысты мынадай жұмыс қағидаттарын басшылыққа алады:

- 1) сыпайылық және осы мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат;
- 2) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;
- 3) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

Жеке тұлға ұсынылған осы мемлекеттік қызметтің құжаттарын белгіленген мерзімде алмаған жағдайда Арыс қаласы білім бөлімі олардың 2 ай сақталуын, ал одан кейін белгіленген тәртіп бойынша жою туралы акті түзуді қамтамасыз етеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға аталған мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері беріліп осы Стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Осы мемлекеттік қызметті көрсететін Арыс қаласы білім бөлімінің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділіктерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісі, тел.:2-17-01, Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті арнайы қосымша білім беру және тәрбие жұмыстарын дамыту бөлімінің маманы, тел.:50-05-65, түсіндіреді.

Осы мемлекеттік қызметті көрсету жөнінде Арыс қаласы білім бөлімінің шешіміне жеке тұлғалар сот тәртібімен шағымдана алады.

22. Шағым Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісінің атына жазылып, Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына, кабинет № 2, тіркеуге беріледі.

23. Шағымның қабылданғанын және тіркеу кітабына тіркелгенін растайтын, берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орны көрсетілген түбіртек Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманымен беріледі. Шағымның қаралу барысы туралы 2-26-82 телефоны арқылы білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. Арыс қаласы білім бөлімінің байланыс мәліметтері: пошталық мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35. Қабылдау бөлмесінің телефоны (факс): 2-17-01. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының телефоны: 2-26-82. Веб-сайт: www.ontustik.kz.

kz. Электронды пошта: roo_Arys@mail.ru.

Жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін күнделікті, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Жеке адамдарды қабылдау кестесі: Арыс қаласы білім бөлімінің меңгерушісі - әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін.

Жоғары тұрған ұйымдармен байланыс телефондары: Арыс қаласы әкімінің аппараты: Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі, 3, тел.: 2-11-00, факс: 2- 20-73; Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті: Шымкент қаласы, Республика даңғылы, 12-а, 8-қабат, тел./факс: 56-32-47, тел.: 56-32-47.

25. Қосымша ақпараттар алу үшін Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманына хабарласу қажет, мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35, телефоны: 2-26-82, веб-сайт: www.ontustik.kz.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т

көрсетудің стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1 Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	98 %	98 %	96 %
1.2 Қызмет алуды кезекте 40 мин аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	94 %	94 %	90 %
2. Сапасы			
2.1 Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85 %	85 %	80 %
2.2 Құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	98 %	98 %	94 %
3. Қол жетімділік			
3.1 Қызмет ұсынудың сапасы мен ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90 %	90 %	88 %
3.2 Тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	70 %	70 %	65 %
3.3 Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	70	70 %	50 %

4. Шағымдану үдерісі			
4.1 Қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1 %	0,1 %	0 %
4.2 Белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған шағымдардың % (үлесі)	99 %	99 %	98 %
4.3 Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	94 %
4.4 Шағымдану мерзімінде қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	96 %
5. Сыпайылық			
5.1 Қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	89 %	89 %	84 %

А р ы с қ а л а с ы ә к і м д і г і н і ң
1 3 . 1 2 . 2 0 0 7 ж ы л ғ ы № 1 1 1 8
қ а у л ы с ы м е н б е к і т і л г е н

9 қосымша

Арыс қаласы білім бөлімінің "Тұрғын үйдің меншік иесі болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру" мемлекеттік қызмет көрсетуінің СТАНДАРТЫ

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Тұрғын үйдің меншік иесі болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру мемлекеттік қызметі Қазақстан Республикасының мына заңнамаларының негізінде көрсетіледі:

1) Қазақстан Республикасы Азаматтық Кодексінің (Жалпы бөлім) 22, 23 б а п т а р ы ;

2) «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» Қазақстан Республикасының 2002 жылғы 8 тамыздағы Заңы 14-бабының 1, 3 тармақтары;

3) «Неке және отбасы туралы» Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 17 желтоқсандағы Заңының 114-бабының 2-тармағы;

4) «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуірдегі Заңының 13-бабының 3-тармағы;

5) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы.

4. Осы мемлекеттік қызметті Арыс қаласы білім бөлімі ұсынады. Мекен-жайы : Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35-үйде орналасқан, телефоны: 2-26-82, ф а к с : 2 - 1 7 - 0 1 .

5. Осы мемлекеттік қызметтің нәтижесі Арыс қаласы білім бөлімінің тұрғын үйдің меншік иесі болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Осы мемлекеттік қызметті көрсету кезінде уақыт бойынша шектеу мерзімі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі – жеке және заңды тұлғалардың жазбаша өтініші тіркелген күннен бастап үш жұмыс күні ішінде;

2) қажетті құжаттар өткізілген жағдайда (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі – 40 минуттан аспайды;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі – 30 минут.

8. Аталған мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Осы мемлекеттік қызметті көрсету стандарты көрнекі ақпарат көзі ретінде Арыс қаласы білім бөлімінің фойесінде (стендте) орналастырылған.

10. Арыс қаласы білім бөлімінің жұмыс кестесі: құжаттарды қабылдау – сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; құжаттарды беру дүйсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін, сәрсенбі және жұма күндері сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Осы мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Арыс қаласы білім бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында бір жазу үстелі мен екі орындық; кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін екі адамдық орындық; жазғы мерзімде кабинеттегі тұрақты салқын температураны сақтау үшін салқындатқыш орнатылған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Арыс қаласы білім бөліміне тізбеге сәйкес мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

1) тұрғын үйдің иегері кәмелетке толмаған қамқорлықтағы баланың мүддесі үшін мәмлеге келісім беретін қорғаншы немесе қамқоршы болып табылатын тұлғаның жазбаша арызы (тұрғын үйді алып қою, оның ішінде ауыстыру немесе сыйға тарту, қамқорлықтағының атынан жалға беруге, қайтарымсыз пайдалануға немесе кепілге қоюға, қамқорлықтағының заң бойынша мұрагерлік пен өсиеттен бас тарту мәмлесі, тұрғын үйді бөлу немесе үлестен шығу және басқа кез-келген қамқорлықтағының мүлкіне қатысты мәмлелерге кепілдік келісім беру;

2) Арыс қалалық әкімдігінің кәмелетке толмаған балаларға қорғаншылық және қамқоршылық белгілеу туралы қаулысының мөрмен куәландырылған көшірмесі – 1 дана;

3) жеке куәліктерінің көшірмесі – 1 дана;

4) қорғаншы (қамқоршы) болып тағайындалған адамдардың куәлігінің көшірмесі – 1 дана;

5) қорғаншы немесе қамқоршы адамның некеге тіркелгені туралы куәлігінің көшірмесі – 1 данадан;

б) қамқоршылықтағы кәмелетке толмаған балалардың тууы туралы куәліктерінің көшірмелері – 1 данадан;

7) қалдырылған мұраға құқығы бар екендігін белгілейтін құжаттардың (өсиет және басқа да) көшірмесі – 1 дана;

8) тұрғын үйге құқығы бар екендігін белгілейтін құжаттар (жекешелендіру туралы шарттың, сатып алу – сату мәмілесінің, техникалық төлқұжатының көшірмелері) – 1 данадан;

9) жылжымайтын мүлікке иелік ету құқығы туралы анықтама (түпнұсқасы) – 1 дана, Арыс қалалық әділет басқармасынан беріледі: жұмыс уақыты сағат 9.00-ден 19.00-ге дейін.

Арыс қаласы білім бөлімінде 10 жастан 18 жасқа дейінгі балалардың жеке өзінің қатысуы қажет.

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Арыс қаласы білім бөлімі ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына (Арыс қаласы, Ибрагимов көшесі № 35 ұй, кабинет № 2) өткізеді.

15. Тұтынушы барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін өзінің осы мемлекеттік қызметті алатын күні көрсетілген түбіртек алады.

16. Арыс қаласы білім бөлімінде тұрғын үйдің меншік иесі болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беруі тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35.

17. Осы мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тартуға:

1) сот шешімімен әрекетке қабілетсіз және әрекет қабілеттілігі шектеулі деп
т а н ы ғ а н а д а м д а р ;

2) жас бүлдіршін азаматтардың атынан сыйға тарту негіз болып табылады.
Осы мемлекеттік қызметті ұсынуды тоқтатуға ешқандай негіз жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманы осы мемлекеттік қызметті көрсетуде тұтынушыға қатысты мынадай жұмыс қағидаттарын басшылыққа алады:

- 1) сыпайылық және осы мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат;
- 2) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;
- 3) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

Жеке тұлға ұсынылған осы мемлекеттік қызметтің құжаттарын белгіленген мерзімде алмаған жағдайда Арыс қаласы білім бөлімі олардың 2 ай сақталуын, ал одан кейін белгіленген тәртіп бойынша жою туралы акті түзуді қамтамасыз етеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға аталған мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері беріліп осы Стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Осы мемлекеттік қызметті көрсететін Арыс қаласы білім бөлімінің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділіктерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісі, тел.: 2-17-01, Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті арнайы қосымша білім беру және тәрбие жұмыстарын дамыту бөлімінің маманы, тел.: 50-05-65, түсіндіреді.

Осы мемлекеттік қызметті көрсету жөнінде Арыс қаласы білім бөлімінің шешіміне жеке тұлғалар сот тәртібімен шағымдана алады.

22. Шағым Арыс қаласы білім бөлімі меңгерушісінің атына жазылып, Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманына, кабинет № 2, тіркеуге беріледі.

23. Шағымның қабылданғанын және тіркеу кітабына тіркелгенін растайтын, берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орны көрсетілген түбіртек Арыс қаласы білім бөлімінің ұйымдастыру-кадр жұмыстары жөніндегі маманымен беріледі. Шағымның қаралу барысы туралы 2-26-82 телефоны арқылы білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. Арыс қаласы білім бөлімінің байланыс мәліметтері: пошталық мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35. Қабылдау бөлмесінің телефоны (факс): 2-17-01. Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманының телефоны: 2-26-82. Веб-сайт: www.ontustik.kz. Электронды пошта: roo_Arys@mail.ru.

Жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 19.00-ге дейін күнделікті, үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Жеке адамдарды қабылдау кестесі: Арыс қаласы білім бөлімінің меңгерушісі - әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін.

Жоғары тұрған ұйымдармен байланыс телефондары: Арыс қаласы әкімінің аппараты: Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі, 3, тел.: 2-11-00, факс: 2- 20-73; Оңтүстік Қазақстан облыстық білім департаменті: Шымкент қаласы, Республика даңғылы, 12-а, 8-қабат, тел./факс: 56-32-47, тел.: 56-32-47.

25. Қосымша ақпараттар алу үшін Арыс қаласы білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманына хабарласу қажет, мекен-жайы: Арыс қаласы, Қ. Ибрагимов көшесі, 35, телефоны: 2-26-82, веб-сайт: www.ontustik.kz.

М е м л е к е т т і к к ы з м е т

көрсетудің стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1 Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	98 %	98 %	96 %
1.2 Қызмет алуды кезекте 40 мин аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	94 %	94 %	90 %
2. Сапасы			
2.1 Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85 %	85 %	80 %
2.2 Құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	98 %	98 %	94 %
3. Қол жетімділік			
	90 %	90 %	88 %

3.1 Қызмет ұсынудың сапасы мен ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)			
3.2 Тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	70 %	70 %	65 %
3.3 Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	70	70 %	50 %
4. Шағымдану үдерісі			
4.1 Қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1 %	0,1 %	0 %
4.2 Белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған шағымдардың % (үлесі)	99 %	99 %	98 %
4.3 Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	94 %
4.4 Шағымдану мерзімінде қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99 %	99 %	96 %
5. Сыпайылық			
5.1 Қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	89 %	89 %	84 %