

**"Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартын бекіту туралы**

***Күшін жойған***

Солтүстік Қазақстан облысы Уәлиханов аудандық әкімдігінің 2008 жылғы 14 шілдедегі N 145 қаулысы. Солтүстік Қазақстан облысы Уәлиханов ауданының Әділет басқармасында 2008 жылғы 15 тамызда N 13-13-93 тіркелді. Күші жойылды - Солтүстік Қазақстан облысы Уәлиханов аудандық әкімдігінің 2010 жылғы 19 ақпандағы N 20 Қаулысымен

***Ескерту. Күші жойылды - Солтүстік Қазақстан облысы Уәлиханов аудандық әкімдігінің 2010.02.19 N 20 Қаулысымен***

"Әкімшілік рәсімдер туралы" Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы № 107 Заңының 9-1 бабына, «Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы 2007 жылғы 30 маусымдағы № 558 Үкіметінің қаулысының 2 тармағына сәйкес аудан әкімдігі **ҚАУЛЫ Е Т Е Д І :**

1. «Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою» мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты қосымшаға сәйкес **б е к і т і л с і н .**

2. Осы қаулының орындалуын бақылау аудан әкімінің орынбасары **Д. Бейсембинға** жүктелсін.

3. Осы қаулы оны бірінші ресми жариялаған күннен кейін он күнтізбелік күн өткеннен кейін қолданысқа енгізіледі.

Аудан әкімі **Е. Уәхитов**

Аудан әкімдігінің  
2008 жылғы 14 шілдедегі № 145  
қаулысымен бекітілді

**Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты «Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою»**

**1. Жалпы ережелер**

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің анықтамасы (мемлекеттік қызмет көрсетудің **нормативтік-құқықтық** анықтамасы).

Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды **өңірлік есепке** қою

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны жарым-жартылай

автоматтандырылған.

3. Бұл мемлекеттік қызмет көрсету негізделетін нормативтік құқықтық кесімнің атауы, бап (тармақ) және баптың (тармақтың) мазмұны (заңнамалық кесім, Қазақстан Республикасы Президентінің кесімі, Қазақстан Республикасы Үкіметінің кесімі).

Мемлекеттік қызмет "Неке және отбасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 101 бабының 3 тармағы, "Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысымен бекітілген "Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырған есепке алуды ұйымдастыру Ережесінің" 2 тармағының негізінде жүзеге асырылады.

4. Осы мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынатын мемлекеттік органның мемлекеттік мекеменің немесе басқа да субъектілердің атауы.

Қызметті осы Стандартқа қоса беріліп отырған 1-қосымшаға сәйкес мемлекеттік мекемелер (әрі қарай - Білім бөлімі және Әкім аппараты) ұсынады.

5. Тұтынушыға көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсетудің аяқталу формасы (нәтижесі).

Мемлекеттік қызмет көрсетудің аяқтау нысаны (нәтижесі) жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет көрсетілетін жеке және заңды тұлғалардың санаттары.

Мемлекеттік қызмет жетім балаларға және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімі:

1) мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері - 1 күннің ішінде.

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт 40 минутқа дейін.

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт 40 минуттан көп емес.

8. Мемлекеттік қызмет көрсетудің ақылы немесе тегін екендігін көрсету. Ақылы болған жағдайда мемлекеттік қызмет көрсетудің құнын (төлем жинағын), төленетін ақының түрін, ақы төлеу кезінде толтыру талап етілетін құжаттың (түбіртек) формасын көрсету керек.

Мемлекеттік қызмет көрсету тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасы мен қол жетімділігіне талаптар туралы ақпараттық қайнар көз ретінде міндетті түрде орналастыру орындарын көрсету. Бұл стандартты ресми жариялаудың қайнар көзіне сілтеме, мемлекеттік орган, мемлекеттік мекеме немесе мемлекеттік қызмет көрсететін басқа да субъектілердің сайттарына сілтеме, немесе мемлекеттік қызмет көрсету орындарының мекен-жайлары.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген Білім бөлімі мен Әкім аппаратының ақпараттық стендінде орналастырылады.

10. Жұмыс кестесін көрсету (күндерін, сағатын, үзілісті) қызмет көрсетулерді пайдалану үшін алдын ала жазылып қою бар ма, әлде жоқ па екендігі (шарттар мен талаптарды көрсету), жылдамдатылған қызмет көрсетудің бар не жоқ екендігі (шарттар мен талаптарды көрсету).

Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі және мерекелік күндерден басқа күнделікті сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін көрсетіледі. Құжаттарды қабылдау сағат 09.00-ден 13.00-ге дейін. Мемлекеттік қызметті алу үшін алдын ала жазылу және қызмет көрсетуді жеделдету жүзеге асырылмайды.

11. Қызмет көрсету орындарының жағдайын көрсету (үй-жай режимі, қауіпсіздікті қамтамасыз ету, физикалық мүмкіндіктері шектелген адамдар үшін жағдайлар, кезекте тұрып күтудің құптауға лайық жағдайлары және қажетті құжаттарды даярлау (күту залы, үлгі қағаздары бар үлгілер тақтасы) және т.б.).

Мемлекеттік қызмет Білім бөлімі немесе Әкім аппаратының күтіп отыру және қажетті құжаттарды дайындау жағдайы тұғызылған (күту залында орындықтар және ақпарат тақталары қойылған) ғимаратында көрсетіледі.

## **2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі**

12. Қажетті құжаттар мен талаптардың тізбесін көрсету (мысалы, арызданушының электрондық сандық қолының бар болуы), оның ішінде мемлекеттік қызмет көрсетулерді пайдалануға жеңілдіктері бар тұлғалар үшін.

Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою үшін ұсынылады: ата-ананың қамқорлығынсыз қалған баланың өңірлік есепке қойылғаны туралы жауапты жеке тұлғаның өтініші еркін түрде жазылады; ата-ананың қамқорлығынсыз қалған баланың туу туралы куәлігі;

ата-ананың қайтыс болуы туралы анықтама (бала ата-анасының қайтыс болуы салдарынан қамқорлықсыз қалған жағдайда);

ата-анасының ауруы туралы анықтама (бала ата-анасының денсаулығы нашарлығы салдарынан қамқорлықсыз қалған жағдайда);

баланың ата-анасын ата-ана құқықтарынан айыру туралы сот шешімі (бала ата-анасын ата-ана құқықтарынан айыру салдарынан қамқорлықсыз қалған жағдайда);

баланың ата-анасының ата-ана құқықтарын шектеу туралы сот шешімі (бала ата-анасының ата-ана құқықтарын шектеу салдарынан қамқорлықсыз қалған жағдайда);

ата-ананың әрекетке қабілетсіз деп танылғаны туралы сот шешімі (бала ата-анасының әрекетке қабілетсіздігі салдарынан қамқорлықсыз қалған жағдайда);

ата-ананың екеуінің де баланы тәрбиелеу мен күтуден бас тарту өтініші, ата-анасының біреуінен өтініші болмаған жағдайда - оның жоқ екені (қайтыс болуы туралы анықтама, баланың әкесі жөніндегі мәлімет анасының айтуы бойынша көрсетілген анықтама, ата-ана құқықтарынан айыру немесе шектеу, әрекетке қабілетсіз деп тану туралы сот шешімі) туралы растау анықтамасы.

толтырылатын балаға сауалнама;

тастанды (тастап кеткен) бала туралы акт (бала ішкі істер органдарымен немесе медициналық мекемелерде қалдырылған жағдайда) (ішкі істер бөлімі инспекторының баянаты немесе медицина мекемесінің қолдаухаты);

13. Сайттар сілтемелерін немесе мемлекеттік қызмет көрсетулерді пайдалану үшін толтыруға қажетті бланктар беру орындарын көрсету(арыз түрі т . б . ) .

Мемлекеттік қызметтің осы түрін көрсету үшін бланкі өнімдері көзделмеген .

14. Сайтқа сілтемені, немесе мемлекеттік қызмет көрсетуді пайдалануға қажетті толтырылған бланктар, қалыптар, арыздар және басқа да құжаттар тапсырылатын жауапты тұлғаның мекен-жайын және кабинетінің нөмірін көрсету .

Мемлекеттік қызмет алу үшін қажетті құжаттар осы Стандарттың 1-қосымшасына сәйкес Білім бөліміне немесе Әкім аппаратына тапсырылады.

15. Тұтынушыларға көрсетілетін мемлекеттік қызметке ие болу үшін тұтынушының оған қатысты барлық құжаттарды тапсырғанын растайтын мемлекеттік қызмет көрсетудің уақыты белгіленген құжаттың атауы мен түрін көрсету .

Құжатты қабылдаған уәкілетті қызметкер өтініш берушіге ауызша

түрде барлық қажетті құжаттарды алғаны және олардың орындалған қызметті алатын күні туралы хабарлайды.

16. Қызмет көрсетудің тәсілдері мен нәтижеге жеткізу регламентінің толық тізбесін көрсету - электрондық пошта, сайт арқылы, жеке қатынасу, курьер және т.б.

Қызмет көрсетудің соңғы нәтижесін беретін жауапты тұлға сайтының сілтемесін, немесе мекен-жайы мен кабинетінің нөмірін көрсету.

«Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою» мемлекеттік қызметін алу осы Стандарттың 1-қосымшасына сәйкес Білім бөліміне немесе Әкім аппаратына тікелей өзі келу арқылы жүзеге асырылады.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтату немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін себеп болған негіздердің толық тізбесін көрсету.

Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтата тұру немесе мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тартудың негізі құжаттардың толық емес пакетін көрсету болып табылады.

### **3. Жұмыс қағидаттары**

18. Тұтынушыларға қызмет көрсету барысында мемлекеттік органның сүйенетін жұмыс принциптерін түгендеп шығу (сыпайылық, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат, тұтынушы құжаттарының мазмұнының қауіпсіздігі мен құпиялылығын қамтамасыз ету, тұтынушы мерзімінде алмаған құжаттардың қауіпсіздігі).

Көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат беру, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпаратты сақтау, құжаттардың құпиялылығын қамтамасыз ету, белгіленген мерзімде алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз ету, сыпайы және әдепті болу қағидаттары.

### **4. Жұмыс нәтижелері**

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелері осы стандарттың 2-қосымшасында көрсетілген сапалылық пен қолжетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе басқа да субъектілердің жұмыстарын көрсететін мемлекеттік қызметтің қолжетімділігі мен сапа көрсеткіштері жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтарымен бекітіледі.

### **5. Шағымдану тәртібі**

21. Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекеттеріне шағымдану тәртібін түсіндіретін және шағымдар дайындауға көмектесетін

(көмектеспейтін) мемлекеттік органның атауын, электрондық пошта мекен-жайын, телефон шалуларды өңдеу орталығының телефон нөмірлерін (call-орталықтар) немесе лауазымды тұлға кабинетінің нөмірін көрсету.

Өкілетті лауазымды тұлғаның әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану және шағымды әзірлеуге ықпал ету тәртібін түсіндіру аудан әкімі аппаратында жүзеге асырылады. Байланыс деректері: «Уәлиханов ауданы әкімінің аппараты» мемлекеттік мекемесі, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Уәлиханов ауданы, Кішкенекөл селосы, Уәлиханов көшесі, 85, телефоны: 8(71542)21533, электрондық почтасы: [ualihan-akimat@sko.kz](mailto:ualihan-akimat@sko.kz).

22. Шағым түскен мемлекеттік органның атауы, электрондық почтасының мекен-жайын немесе лауазымды адам кабинетінің нөмірін көрсету.

Шағым аудан әкімінің атына аудан әкімдігінің жалпы бөлімі арқылы жұмыс күндері беріледі, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Уәлиханов ауданы, Кішкенекөл селосы, Уәлиханов көшесі, 85, «Уәлиханов ауданы әкімінің аппараты» мемлекеттік мекемесі.

23. Шағымның қабылдағанын растайтын және берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орынды көздейтін құжаттың атауын, шағымның қаралу барысы туралы білуге болатын лауазымды адамдардың байланыс деректерін көрсету.

Тікелей жазбаша түрде жүгінген тұтынушыға өтінішті қабылдаған тұлғаның тегі, аты, уақыты, күні көрсетіле отырып тіркелген өтінішінің (шағымның) екінші данасы қайтарылады;

Шағымның қаралу барысын шағымды қабылдап алған аудан әкімі аппаратының 8(71542)21533 телефоны арқылы білуге болады.

Заңнамада белгіленген ретімен берілген өтініштер (шағымдар) міндетті түрде қабылданады, тіркеледі, есептен өтеді және қарастырылады.

## **6. Байланыс ақпараты.**

24. Мемлекеттік органның, мекеменің және тікелей мемлекеттік қызмет көрсететін басқа да субъекті басшыларының, оның орынбасарының және жоғары тұрған ұйымның байланыс мәліметтерін (сайтын, электрондық пошта мекен-жайын, жұмыс және қабылдау кестесін, мекен-жайы, телефондарын) көрсету.

«Уәлиханов ауданы әкімінің аппараты» мемлекеттік мекемесі, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Уәлиханов ауданы, Кішкенекөл селосы, Уәлиханов көшесі, 85, электрондық почтасы: [ualihan-akimat@sko.kz](mailto:ualihan-akimat@sko.kz), жұмыс кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін,

кабылдау: әр айдың дүйсенбісі сағат 15.00-ден 16.00-ге дейін, демалыс сенбі, жексенбі және осы стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген.

25. Тұтынуға басқа да пайдалы ақпарат (шақыртуларды өңдеу орталығының телефондары, қосымша қызметтер туралы ақпарат және т.б.).

Өтініш берушілер көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы қосымша ақпаратты 1-қосымшада көрсетілген телефондар бойынша ала алады.

"Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою" мемлекеттік қызмет көрсетудің Стандартына 1-қосымша

**Аудан аумағында "Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою" мемлекеттік қызметті ұсынатын мемлекеттік мекемелердің байланыс деректері мен жұмыс кестелері**

Мемлекеттік мекемелердің атаулары	Мекен-жайы, телефон, электрондық адресі, сайт
Білім бөлімі	Білім бөлімі
"Уәлиханов ауданының білім бөлімі" мемлекеттік мекемесі	151200, Уәлиханов ауданы, Кішкенекөл селосы, Жамбыл көшесі, 76, 8-715-42-21-4-37 8-715-42-22-0-51
Әкімдер аппараты	Әкімдер аппараты
"Уәлиханов ауданы Ақтүйесай селолық округі әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі	Уәлиханов ауданы Ақтүйесай селосы, 8-715-42-2-64-21
"Уәлиханов ауданы Амангелді ауылдық округі әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі	Уәлиханов ауданы Амангелді ауылы, 8-715-42-23-3-97
"Уәлиханов ауданы Бидайық селолық округі әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі	Уәлиханов ауданы Бидайық селосы, 8-715-42-2-61-34
"Уәлиханов ауданы Қайрат селолық округі әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі	Уәлиханов ауданы Қайрат селосы, 8-715-40-2-00-30
"Уәлиханов ауданы Қарасу селолық округі әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі	Уәлиханов ауданы Қарасу селосы, 8-715-47-2-50-20
"Уәлиханов ауданы Қаратерек селолық округі әкімінің аппараты" мемлекеттік мекемесі	Уәлиханов ауданы Қаратерек селосы, 8-715-42-2-31-38

әкімінің мемлекеттік мекемесі	аппараты"		
"Уәлиханов ауданы Кішкене-көл селолық округінің аппараты" мекемесі	Уәлиханов ауданы Кішкене-көл селосы, 8-715-42-2-15-87		
"Уәлиханов ауданы Көктерек селолық округі аппараты" мекемесі	Уәлиханов ауданы Көктерек селосы, 8-715-42-2-45-25		
"Уәлиханов ауданы Құлыкөл ауылдық округі аппараты" мекемесі	Уәлиханов ауданы Құлыкөл ауылы, 8-715-40-4-00-10		
"Уәлиханов ауданы Телжан селолық округі аппараты" мекемесі	Уәлиханов ауданы Телжан селосы, 8-715-42-2-43-51		
"Уәлиханов ауданы Чехов селолық округі аппараты" мекемесі	Уәлиханов ауданы Чехов селосы, 8-715-42-2-56-14		

**"Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою" мемлекеттік қызмет көрсету**

Стандартына 2-қосымша

**Кесте. Мемлекеттік қызмет көрсетудің көрсеткіштерінің сапасы және қол жеткізімділігі**

Сапа және қол жетімділіктің көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
<b>1. Дер кезділігі</b>			
1.1. Құжат тапсырылғаннан кейін, белгіленген уақытта қызмет көрсету % (үлесі)	100	100	100
1.2. Тұтынушылардың қызмет көрсетуді алуға кезек күтудің 40 мин. аспайтын % (үлесі)	100	100	100
<b>2. Сапа</b>			
2.1. Көрсетілген қызметтің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	98	98	98
2.2. Қызметтік тұлғаның құжаттарды дұрыс ресімдеу % (үлесі) (өндірістегі есеп т.б)	99	99	99



3. Қол жеткізiмдiлiгi			
3.1. Қызмет көрсетудiң тәртiбiнiң ақпараты мен сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесi)	100	100	100
3.2. Бiрiншi рет тапсырылған құжаттардың тұтынушылармен дұрыс толтырған % (үлесi)	99	99	99
3.3. Интернет арқылы алынатын қызмет көрсету ақпаратының % (үлесi)	0	0	0
4. Шағым беру процесi			
4.1. Барлық қызмет көрсетiлген тұтынушылардың негiзделген шағымдарының % (үлесi)	1	1	1
4.2. Негiзделген шағымдардың қаралып, белгiленген уақытта қанағаттандырылғандарының % (үлесi)	100	100	100
4.3. Шағым беру тәртiбiмен қанағаттанған тұтынушылар % (үлесi)	100	100	100
4.4. Шағым беру уақытымен қанағаттанған тұтынушылар % (үлесi)	100	100	100
5. Сыпайылық			
5.1. Мекеменiң қызметкерлерiнiң сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесi)	100	100	100