

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

*Күшін жойған*

Ақмола облысы әкімдігінің 2009 жылғы 28 қаңтардағы № А-1/22 қаулысы. Ақмола облысының Әділет департаментінде 2009 жылғы 6 ақпанда № 3308 тіркелді. Күші жойылды - Ақмола облысы әкімдігінің 2011 жылғы 10 наурыздағы № А-6/358 қаулысымен

*Ескерту. Күші жойылды - Ақмола облысы әкімдігінің 2011.03.10 № А-6/358 қаулысымен*

«Әкімшілік рәсімдер туралы» Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы Заңының 9-1 бабына, «Жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы № 561 қаулысына сәйкес облыс әкімдігі

Қ А У Л Ы

Е Т Е Д І :

1. Қоса беріліп отырған «Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою» мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты бекітілсін.

2. Осы қаулының орындалуын бақылау облыс әкімінің орынбасары Ғ.М. Бекмағамбетовке жүктелсін.

3. Облыс әкімдігінің осы қаулысы Ақмола облысы әділет департаментінде мемлекеттік тіркеуден өткен күнінен бастап күшіне енеді және ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

Облыс әкімі А. Рау  
Ақмола облысы әкімдігінің  
2009 жылғы 28 қаңтардағы  
№ а - 1 / 2 2 қаулысымен

бекітілген

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

**1. Жалпы ережелер**

1. Осы стандарт жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою жөнінде мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібін анықтайды (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет «Неке және отбасы» 1998 жылғы 17 желтоқсандағы Қазақстан Республикасы Заңының 100 , 101 , 102 баптарының , «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 Қазақстан Республикасы Үкіметінің № 1346 қаулысының негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет «Ақмола облысының білім басқармасы» (бұдан әрі – Басқарма) мемлекеттік мекемесімен көрсетіледі, мекен-жайы: Ақмола облысы, Көкшетау қаласы, Сәтпаев көшесі 1, 301 кабинет, [www.akmoldo.bbs-it.net](http://www.akmoldo.bbs-it.net) в е б - с а й т ы .

5. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет заңды тұлғаларға (бұдан әрі - өтініш беруші) к ө р с е т і л е д і .

7. Уақыт бойынша мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі шектеулі мерзімдер:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі құжаттармен өтініштерді тапсырған сәттен бастап 1 жұмыс күн ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезіндегі кезекте күту уақытының ұзақтығы 40 минуттан аспайды ;

3) құжаттарды алу кезінде кезекте күтудің ең шектеулі уақыты, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімінде сияқты шамамен 40 минут.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін жүргізіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат Басқарманың ақпарат стендтерінде және [www.akmoldo.bbs-it.net](http://www.akmoldo.bbs-it.net) веб-сайтында орналастырылған. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты ақпарат көзі ретінде облыстық «Арқа ажары», «Акмолинская правда» газеттерінде жарияланады.

10. Мемлекеттік қызмет сағат 13.00-ден бастап сағат 14.00-ге дейінгі түскі үзілісі мен сенбі, жексенбі және мереке күндерін қоспағанда күн сайын сағат 9.00-ден сағат 18.00-ге дейін көрсетіледі. Қабылдау алдын-ала жазусыз және жеделдетіп қызмет көрсетусіз кезек тәртібімен жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызмет Басқарманың ғимаратында көрсетіледі. Басқарманың жайларында күту залы, құжаттарды толтыруға арналған орындар бар, қажетті құжаттар мен оларды толтыру үлгісі келтірілген стендтермен жарақтандырылған, мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін лайықты жағдайлар жасалып, қауіпсіздіктері қамтамасыз етілген.

## **2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі**

12. Өтініш беруші мемлекеттік қызмет алу үшін келесі құжаттарды ұсынады:

баланың сауалнаманың көшірмесі.

13. Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша өтініш толтыру талап етілмейді.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар Басқармаға тапсырылады.

15. Құжаттарды қабылдап алған маманның тегі мен аты-жөні, тіркелген күні мен уақыты көрсетілген талон өтініш берушінің мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттарды тапсырғандығын растайды.

16. Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесін жеткізу тәсілі - Басқармаға өтініш берушінің жеке келуі.

17 Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту немесе тоқтата тұру үшін осы Стандарттың 12-тармағында көрсетілген құжаттарды ұсынбағаны негізі деп табылады.

### **3. Жұмыс қағидаттары**

18. Басқарманың қызметі келесі қағидаларға негізделеді:

1) конституциялық құқықтар мен адам бостандығын сақтау;

2) заңдылық;

3) сыпайылық;

4) толық және дәйекті ақпарат ұсыну;

5) құпиялық пен ақпараттың сақталуы;

6) өтініш берушінің белгіленген мерзім ішінде ала алмаған құжаттарының сақталуын қамтамасыз ету.

### **4. Жұмыс нәтижелері**

19. Өтініш берушілерге мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы Стандарттың 1-қосымшасына сәйкес сапасы мен қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін Басқарманың қызметі бағаланатын мемлекеттік қызметтің сапасы мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мақсатты мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен жыл сайын бекітіледі.

### **5. Шағымдану тәртібі**

21. Өкілетті лауазымды тұлғаның әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін түсіндіру, сондай-ақ, арызды дайындауға көмекті Басқарманың бастығынан немесе орынбасарынан алуға болады, электрондық поштаның мекен-жайлары, телефон нөмірлері осы Стандарттың 24-тармағында көрсетілген.

22. Шағым Басқармаға беріледі. Электрондық поштаның мекен-жайы, арыз берілетін лауазымды тұлғалар осы Стандарттың 24-тармағында көрсетілген.

23. Арызға жауап алу орнымен уақыты, сондай-ақ, арызды қараудың барысы туралы білуіне болатын лауазымды тұлғаның байланыс телефоны көрсетілген талонды өтініш берушіге беру арыздың қабылдағандығын растайды.

## 6. Байланыс ақпараты

24. Басқарма бастығының және оның орынбасарының, жоғары тұрған ұйымының байланыс деректері:

1) «Ақмола облысының білім басқармасы» мемлекеттік мекемесі, индексі 020000, Қазақстан Республикасы, Ақмола облысы, Көкшетау қаласы, Сәтпаев көшесі 1, 301 кабинет, [www.akmoldo.bbs-it.net](http://www.akmoldo.bbs-it.net) веб-сайты, [Akmdo@mail.ru](mailto:Akmdo@mail.ru) электрондық поштаның мекен-жайы, 8 (7162) 25-74-36 телефоны.

Қ а б ы л д а у к е с т е с і :

Басқарма бастығы: дүйсенбі сағат 17.00-ден сағат 19.00-ге дейін;

Басқарма бастығының орынбасары: сейсенбі сағат 17.00-ден сағат 19.00-ге дейін ;

2) Ақмола облысының әкімдігі, Көкшетау қаласы, Абай көшесі, 83, [www.akmo.kz](http://www.akmo.kz) веб - с а й т ы .

25. Өтініш беруші мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша «Ақмола облысының білім басқармасы» мемлекеттік мекемесінен қосымша ақпарат алуына болады.

«Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою» емлекеттік қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

### Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы мақсатты мәні	Көрсеткіш-тің есеп беру жылындағы ағымдағы мәні
1. Мерзімділігі			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % үлесі	80	70	65
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % үлесі	90	85	75
2. Сапа			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % үлесі	90	80	75
2.2. құжаттарды тұлға дұрыс рәсімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % үлесі	90	85	70
3. Қол жетімділік			

3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % үлесі	90	80	75
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % үлесі	80	70	55
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % үлесі	50	10	0
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % үлесі	0,2	0,3	0,6
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % үлесі	80	75	65
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % үлесі	80	70	65
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % үлесі	85	70	65
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % үлесі	90	85	70