

## Об утверждении стандартов оказания государственных услуг

### *Утративший силу*

Постановление акимата города Шымкента N 2046 от 26 ноября 2007 года. Зарегистрировано управлением юстиции города Шымкента 14 декабря 2007 года за N 14-1-66. Утратило силу - постановлением Шымкентского городского акимата Южно-Казахстанской области от 5 октября 2009 года N 1444

*Сноска. Утратило силу - постановлением Шымкентского городского акимата Южно-Казахстанской области от 05.10.2009 N 1444.*

В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан "Об административных процедурах", акимат города **ПОСТАНОВЛЯЕТ** :

1. Утвердить прилагаемые стандарты оказания государственных услуг":
  - 1) "Регистрация и постановка на учет безработных граждан";
  - 2) "Регистрация и учет граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне";
  - 3) "Постановка на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилье из государственного жилищного фонда";
  - 4) "Прием заявки от семьи, желающей взять детей на патронатное воспитание "
  - 5) "Постановка на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей " ;
  - 6) "Регистрация детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения " ;
  - 7) "Оформление актов на право частной собственности на земельный участок "
  - 8) "Оформление актов на право постоянного землепользования";
  - 9) "Оформление актов на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды)";
  - 10) "Оформление актов на право временного землепользования";
  - 11) "Оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи";
  - 12) "Оформление документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами";
  - 13) "Назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет "
  - 14) "Назначение жилищной помощи";

15) "Оформление документов на социальное обслуживание в государственных и негосударственных медико-социальных учреждениях";

16) "Оформление документов для инвалидов на социальное обслуживание на дому, в том числе для детей-инвалидов, нуждающихся в постороннем уходе и помощи";

17) "Назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов;

18) "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому";

19) "Оформление документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей";

20) "Назначение государственной адресной социальной помощи";

21) "Выдача справок о земельных участках";

22) "Выдача справок безработным гражданам;

23) "Выдача справок по опеке и попечительству";

24) "Выдача справок в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям";

25) "Выдача справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям";

26) "Выдача разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему";

27) "Выдача справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища.

2. Отделу земельных отношений города Шымкента, отделу занятости и социальных программ города Шымкента, отделу образования города Шымкента, отделу жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Шымкента обеспечить исполнение настоящего постановления.

3. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Аким города*

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м а к и м а т а

г о р о д а Ш ы м к е н т а

о т 2 6 н о я б р я 2 0 0 7 г о д а

за N 2046

# **Стандарт оказания государственной услуги "Регистрация и постановка на учет безработных граждан"**

## **1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по регистрации и постановке на учет безработных граждан отделом занятости и социальных программ города Шымкента (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании статей 15, 16 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года N 149 "О занятости населения".

4. Государственная услуга оказывается отделом занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, веб-сайт акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

5. Формой завершения государственной услуги является выдача карточки персонального учета.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранцам и лицам без гражданства (далее - потребители).

7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки:

1) сроки оказания данной государственной услуги с момента сдачи необходимых документов: в течение десяти календарных дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более 40 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении карточки персонального учета: не 15 более минут.

8. Оказание государственной услуги осуществляется бесплатно.

9. Стандарт оказания данной государственной услуги размещен на визуальном источнике информации (стенде) в фойе отдела занятости и социальных программ города Шымкента, находящегося по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, на веб-сайте акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди.

11. Помещения отдела занятости и социальных программ города Шымкента располагается на третьем этаже, имеется зал ожидания, места для заполнения документов, оснащен стендом с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения.

## **2. Порядок оказания государственной услуг**

12. Для получения государственной услуги потребитель предоставляет:

1) документ, удостоверяющий личность (оригинал и копия)";

- 2) документ, подтверждающий трудовую деятельность (оригинал и копия)";
- 3) социальный индивидуальный код (СИК) (оригинал и копия);
- 4) регистрационный номер налогоплательщика (РНН) (оригинал и копия)";
- 5) сведения о полученных доходах (носят заявительный характер)";
- 6) иностранцы и лица без гражданства предоставляют вид на жительство иностранца в Республике Казахстан и удостоверение лица без гражданства с отметкой о регистрации в органах внутренних дел (оригинал и копия)";
- 7) оралманы предоставляют удостоверение оралмана (оригинал и копия).

13. Для получения потребителем государственной услуги выдача уполномоченным органом бланков (форм заявлений и т.п.) не требуется.

14. Документы, необходимые для получения государственной услуги сдаются специалистам отдела занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, телефон: 24-94-55.

15. Потребителю после сдачи всех необходимых документов выдается подтверждение о принятии документов в виде расписки с указанием даты и фамилии принявшего специалиста.

16. Карточка персонального учета выдается при личном посещении безработным уполномоченного органа.

17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются :

- 1) письменный отказ от двух предложенных вариантов подходящей работы";
- 2) неявки без уважительных причин в течение пяти рабочих дней со дня выдачи направления по месту предложенного трудоустройства";
- 3) перемена места жительства";
- 4) отнесения к категории занятых";
- 5) осуждение безработного к наказанию в виде лишения свободы, либо направления на принудительное лечение по решению суда";
- 6) назначение пенсии в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела занятости и социальных программ города Шымкента основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела занятости и социальных программ города Шымкента измеряются показателями качества и доступности.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг по которым оценивается работа отдела занятости и социальных программ города Шымкента ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

#### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия специалистов отдела занятости и социальных программ города Шымкент подается на имя заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, кабинет 315, телефон: 53-43-31.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкента и/или отдела занятости и социальных программ города Шымкента в рабочие дни

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкента и отдела занятости и социальных программ города Шымкента в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы потребителю сообщается в письменном виде по почте, либо электронной почте.

#### **6. Контактная информация**

24. Контактные данные отдела занятости и социальных программ города Шымкента: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, телефон приемной: 53-41-77. Телефон заместителя заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента: 53-98-93. Телефон специалистов отдела содействия в трудоустройстве отдела занятости и социальных программ города Шымкента: 24-94-55, веб-сайт акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net). Контактные данные вышестоящих организаций: акимат города Шымкента: город Шымкент, улица Тыныбаева, 49, телефон: 53-00-12, веб-сайт акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net) . Адрес электронной почты: [OZ\\_SP@mail.ru](mailto:OZ_SP@mail.ru), [CHIM\\_TSZN@mail.ru](mailto:CHIM_TSZN@mail.ru).

25. Для получения дополнительной информации необходимо обратиться в отдел занятости и социальных программ города Шымкента. Место нахождения: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, телефон: 24-94-55, веб-сайт акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

П р и л о ж е н и е

к                      с т а н д а р т у                      о к а з а н и я  
государственной услуги

**Таблица. Значения показателей качества и доступности**

| Показатели качества и доступности | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение |
|-----------------------------------|---------------------------------|--|------------------|
|                                   |                                 |  |                  |

|   |       |       | Показателя<br>в отчетном<br>году |
|---|-------|-------|----------------------------------|
| 1   | 2     | 3     | 4                                |
| <b>1. Своевременность</b>   |       |       |                                  |
| 1.1.% (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                           | 95 %  | 80 %  | 75 %                             |
| 1.2.% (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                                   | 90 %  | 50 %  | 40 %                             |
| <b>2. Качество</b>  |       |       |                                  |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги                                | 90 %  | 70 %  | 60 %                             |
| 2.2.% (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 95 %  | 85 %  | 75 %                             |
| <b>3. Доступность</b>   |       |       |                                  |
| 3.1.% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                  | 80 %  | 60 %  | 50 %                             |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза                        | 80 %  | 45 %  | 30 %                             |
| 3.3.% (доля) услуг информация, о которых доступна через Интернет  | 50 %  | 40 %  | 30 %                             |
| <b>4. Процесс обжалования</b>   |       |       |                                  |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                   | 0,1 % | 0,3 % | 0,5 %                            |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок                              | 95 %  | 70 %  | 60 %                             |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования                                       | 95 %  | 60 %  | 50 %                             |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования   | 90 %  | 60 %  | 50 %                             |
| <b>5. Вежливость</b>  |       |       |                                  |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала   | 90 %  | 70 %  | 60 %                             |

*Показатели рассчитываются в соответствии с модельными методическими рекомендациями по определению показателей стандартов государственных услуг, утвержденными приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы (сайт [www.kyzmet.kz](http://www.kyzmet.kz))*

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а Ш ы м к е н т а

о т 2 6 н о я б р я 2 0 0 7 г о д а

з а N 2046

**Стандарт оказания государственной услуги  
"Регистрация и учет граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по регистрации и учету граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне.

2. Форма оказания данной государственной услуги - не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 11 Закона Республики Казахстан от 18 декабря 1992 года "О социальной защите граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне" и постановления Правительства Республики Казахстан от 20 февраля 2006 года N 110 "О некоторых вопросах выплаты единовременной государственной денежной компенсации граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне".

4. Государственная услуга оказывается отделом занятости и социальных программ города Шымкент, расположенным по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10.

5. Formой завершения государственной услуги является регистрация и учет граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне.

6. Данная государственная услуга предоставляется:

1) гражданам, проживавшим, работавшим или проходившим службу (в том числе срочную) на территориях, подвергшимся загрязнению радиоактивными веществами в период проведения воздушных и наземных ядерных взрывов 1949-1965 г о д ы ;

2) гражданам, проживавшим, работавшим или проходившим службу (в том числе срочную) на этих территориях, в период проведения подземных ядерных взрывов 1966 - 1990 г о д ы ;

3) гражданам, проживавшим, работавшим или проходившим службу (в том числе срочную) на территории с льготным социально - экономическим статусом с 1949 по 1990 год. (далее - потребитель).



7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки:

- 1) сроки оказания данной государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов: не более 20 дней;
- 2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более 40 минут;
- 3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 30 минут.

8. Данная государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на сайте акимата города Шымкент: [www.akimat.net](http://www.akimat.net) . и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела занятости и социальных программ города Шымкента, расположенного по адресу: улица Алдиярова 10.

10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Помещения отдела занятости и социальных программ города Шымкент располагаются на третьем этаже здания, имеются зал ожидания, места для заполнения документов, оснащенные стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения данной государственной услуги заявитель представляет:

- 1) заявление, бланк которого выдается специалистом отдела занятости социальных программ города Шымкента, производящим прием документов;
- 2) документ, удостоверяющий личность (копия и оригинал);
- 3) адресная справка или книга регистрации граждан (нового образца, копия и оригинал) ;
- 4) регистрационный номер налогоплательщика (РНН) (копия и оригинал);
- 5) индивидуальный социальный код (СИК) (копия и оригинал);
- 6) номер лицевого счета с банка второго уровня;
- 7) справки о проживании с государственного архива, с сельских, поселковых (аульных) Советов народных депутатов, жилищно-эксплуатационных управлений , домоуправлений, акимов поселка, аула (села), аульного (сельского) округа, кооперативов собственников квартир;
- 8) экологическое удостоверение (в случаях отсутствия, документов, подтверждающих факта и период проживания в соответствующих зонах радиационного риска) (копия и оригинал);
- 9) трудовая книга (копия и оригинал);



- 10) свидетельство о рождении (копия и оригинал);  
11) аттестат о среднем образовании, свидетельство об окончании школы (копия и оригинал);  
12) военный билет (копия и оригинал);  
13) диплом об окончании учебного заведения (копия и оригинал).

13. Бланки выдаются специалистом отдела занятости и социальных программ города Шымкент, расположенного по адресу: город Шымкент, улица Ж. Алдиярова, дом 10, также формы бланков размещаются на веб-сайте акимата города Шымкента [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

14. Документы, перечисленные в пункте 12, предъявляются в отдел занятости и социальных программ города Шымкент, расположенный по адресу: улица Ж. Алдиярова, 10.

15. Заявителю, сдавшему документы, выдается расписка, подтверждающая, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в котором указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Макеты дел рассматриваются специальными комиссиями в течение 20 дней, после чего списки граждан вместе с макетами дел в течение 5 дней направляются в Республиканское казенное предприятие по выплате пенсий, находящегося по адресу: город Шымкент, проспект Республика, 12а.

17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- 1) в случаях выявления по итогам проверки факта выплаты компенсации гражданину, пострадавшему вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне;
- 2) не полная укомплектованность макета дел.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела занятости и социальных программ города Шымкент основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации, и обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела занятости и социальных программ города Шымкент измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**



|  |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
| 2.2. %(доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом ( произведенных начислений, расчетов и т.д.) |       |       |       |
| <b>3. Доступность</b>  |       |       |       |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                  | 80 %  | 60 %  | 50 %  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза                         | 80 %  | 45 %  | 30 %  |
| 3.3. % (доля) услуг информация, о которых доступна через Интернет  | 50 %  | 40 %  | 30 %  |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |       |       |       |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                    | 0,1 % | 0,3 % | 0,5 % |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок                               | 95 %  | 70 %  | 60 %  |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования  | 95 %  | 60 %  | 50 %  |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования  | 90 %  | 60 %  | 50 %  |
| <b>5. Вежливость</b>   |       |       |       |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала  | 90 %  | 70 %  | 60 %  |

*Показатели рассчитываются в соответствии с модельными методическими рекомендациями по определению показателей стандартов государственных услуг , утвержденными приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы (сайт [www.kyzmet.kz](http://www.kyzmet.kz) )*

**У т в е р ж д е н**

**п о с т а н о в л е н и е м**

**а к и м а т а**

**г о р о д а Ш ы м к е н т а**

**о т 2 6 н о я б р я 2 0 0 7 г о д а**

**з а N 2046**

**Стандарт оказания государственной услуги  
"Постановка на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилье  
из государственного жилищного фонда"**

### **1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по постановке на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилье из государственного жилого фонда (далее - государственная услуга).

2. Форма оказания государственной услуги - не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании статей 67-75 Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях".

4. Государственная услуга оказывается отделом жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Шымкента, находящийся по пр. Республики ба, веб-сайт акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

5. Formой завершения государственной услуги является выдача извещений о постановке на учет.

6. Государственная услуга оказывается нуждающимся в жилье гражданам Республики Казахстан, постоянно проживающим в данном населенном пункте и относящимся к малоимущим социально-защищаемым слоям населения, государственным служащим, работникам бюджетных организаций, военнослужащим и лицам, занимающим государственные выборные должности (далее - заявитель).

7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки:

1) срок оказания услуги с момента подачи заявления со всеми документами:  
3 0 д н е й ;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов:  
н е б о л е е 4 0 м и н у т ;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 30 минут;

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на официальных источниках информации, стендах, расположенных в здании по адресу: город Шымкент, пр. Республики ба, на веб-сайте акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

10. Государственная услуга предоставляется четыре дня в неделю: понедельник, вторник, четверг, пятница с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Помещения отдела жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Шымкента располагаются на первом этаже здания, имеются зал ожидания, места для заполнения документов, оснащенные стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги :

- 1) заявление о постановке на учет;
- 2) копии удостоверений личности членов семьи гражданина, сдающего документы, свидетельство о браке (о расторжении, о смерти), свидетельства о рождении несовершеннолетних детей;
- 3) копия книги регистрации граждан (домовая книга);
- 4) справка о составе семьи;
- 5) справка об отсутствии у заявителя и постоянно проживающих членов семьи жилища, принадлежащего им на праве собственности за последние 5 лет которая выдается органами юстиции;
- 6) справка органа по социальной защите населения, подтверждающая принадлежность заявителя (семьи) к малоимущим социально-защищаемым слоям населения;
- 7) справка с места работы;
- 8) при необходимости заявитель предоставляет справку государственного учреждения здравоохранения о наличии в семье страдающего тяжелой формой заболевания.

13. Выдача бланков заявления производится по адресу: город Шымкент, пр. Республики ба.

14. Собранный пакет документов предъявляется сотруднику отдела жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Шымкента по адресу: пр. Республики ба.

15. После сдачи необходимых документов заявителю выдается расписка о сдаче документов для получения государственной услуги с указанием даты принятия документов.

16. Извещения выдаются заявителям под роспись в журнале регистрации очередности граждан по предъявлению документа удостоверяющего личность и расписки по адресу: город Шымкент пр. Республики ба.

17. В постановке на учет для предоставления жилища из государственного жилищного фонда может быть отказано, если будет установлено, что гражданин стал нуждающимся в результате преднамеренного ухудшения своих жилищных условий в течение последних пяти лет путем:

- 1) обмена жилого помещения;
- 2) отчуждения пригодного для проживания жилища, принадлежавшего ему на праве собственности, независимо от того, в том же или другом населенном пункте Республики Казахстан оно находилось;
- 3) разрушение или порчи жилища по его вине;
- 4) выезда из жилища, при проживании в котором он не был нуждающимся в

предоставлении жилища из государственного жилищного фонда;

5) вселения других лиц, кроме супруга, несовершеннолетних и нетрудоспособных детей, а также нетрудоспособных родителей.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Шымкента основывается на соблюдении конституционных прав граждан и руководствуется принципами вежливости, предоставления определенной информации, обеспечение ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Шымкента измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющих претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкента и/или заведующего отделом жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Шымкента.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкента и/или отдела жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Шымкента в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкента и отдела жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Шымкента в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

### **6. Контактная информация**

24. Начальник отдела жилья отдела жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Шымкента: пр. Республики ба, кабинет N 3, контактный тел: 21-42-76. Прием граждан осуществляется: в понедельник, вторник, четверг, пятницу с 10-00 до 12-00 часов. Заместитель заведующего отделом жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Шымкента: ул. Иляева бба, кабинет N 3. Контактный тел: 54-08-74. Прием граждан осуществляется: в понедельник, вторник, четверг, пятницу с 10-00 до 12-00 часов. Заведующий

отделом жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Шымкента: ул. Иляева 6ба, кабинет N 1. Контактный тел: 53-46-85. Прием граждан осуществляется: в среду с 17-00 до 19-00 часов.

25. Другая полезная информация для потребителя осуществляется сотрудниками отдела жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Шымкента по адресу: пр. Республики ба, каб. N 4.

## П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания государственной услуги

**Таблица. Значения показателей качества и доступности.**

| Показатели качества и доступности  | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|--|---------------------------------|--|---|
| 1  | 2                               | 3  | 4   |
| <b>1. Своевременность</b>  |                                 |  |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                           | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                                   | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| <b>2. Качество</b>   |                                 |  |   |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги                                 | 85 %                            | 70 %   | 60 %  |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 90 %                            | 85 %   | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>  |                                 |  |   |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                  | 80 %                            | 65 %   | 60 %  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза                         | 70 %                            | 45 %   | 30 %  |
| 3.3. % (доля) услуг информация о которых доступна через Интернет   | 50 %                            | 40 %   | 30 %  |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |                                 |  |   |
|  | 0,1 %                           | 0,3 %  | 0,5 %                                       |



|  |      |      |      |
|--|------|------|------|
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг. |      |      |      |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок             | 95 % | 75 % | 60 % |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования                      | 95 % | 60 % | 50 % |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования                                    | 90 % | 60 % | 50 % |
| 5. Вежливость  |      |      |      |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала                                  | 90 % | 70 % | 60 % |

**У т в е р ж д е н**

**п о с т а н о в л е н и е м а к и м а т а**

**г о р о д а Ш ы м к е н т**

**о т 2 6 н о я б р я 2 0 0 7 г о д**

**з а N 2046**

**С т а н д а р т**

**о к а з а н и я г о с у д а р с т в е н н о й у с л у г и**

**"Прием заявки от семьи, желающей взять детей на патронатное воспитание"**

### **1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по приему заявки от семьи, желающей взять детей на патронатное воспитание (далее - государственная услуга).

2. Форма оказания данной государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании следующего законодательства Республики Казахстан:

1) подпункта 14 пункта 1 статьи 31 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года N 148 "О местном государственном управлении в Республике К а з а х с т а н " ;

2) статей 119-123 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года N 321 - I " О б р а к е и с е м ь е " ;

3) постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года N 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей, оставшихся без попечения родителей " .

4. Данная государственная услуга оказывается отделом образования города Шымкент, расположенным по адресу: улица Гагарина, 121.

5. Результатом данной государственной услуги является заключение договора о передаче ребенка (детей) на воспитание под патронат.

6. Данная государственная услуга оказывается совершеннолетним гражданам Республики Казахстан.

7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки: сроки оказания государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов: не более 30 дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона): не более 40 м и н у т ;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов как результат оказания данной государственной услуги: 30 минут.

8. Данная государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела образования города Шымкент, расположенного по адресу: улица Гагарина, 121.

10. Государственная услуга предоставляется в следующие дни: прием заявлений и документов - вторник, среда, пятница с 9.00 часов до 12.00 часов. Акты обследований условий жизни ребенка и лица, претендующего на воспитание ребенка осуществляются во вторник и четверг с 15.00 часов до 18.00 часов. Предварительной записи и ускоренного обслуживания физических лиц для получения данной государственной услуги не предусмотрено.

11. В отделе образования города Шымкент для предоставления данной государственной услуги созданы следующие условия: пандус на крыльце для инвалидов и детских колясок, два письменных стола и четыре стула в фойе перед стендом с образцами заявлений на государственном и русском языках, скамейка на четыре места в коридоре.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо предоставить в отдел образования города Шымкент следующие документы: письменное заявление лица о своем желании стать патронатным воспитателем; письменное согласие супруга(-и), если лицо, желающее быть патронатным воспитателем ребенка, состоит в браке; медицинская справка о состоянии здоровья лица, желающего быть патронатным воспитателем, которая выдается организациями здравоохранения города Шымкент (противотуберкулезный диспансер города Шымкент, адрес: улица Жылкышиева, 81, тел.: 53-05-18; психоневрологический диспансер, адрес: улица Таштракт, 3 км., тел.: 50-51-01;

областной наркологический центр, адрес: 17 микрорайон, улица Еримбетова, б/н, тел.: 57-29-76; областной кожно-венерологический диспансер, адрес: проспект Жибек жолы, б/н, тел.: 57-15-63; областной центр по профилактике и борьбе со СПИДом, адрес: улица Кремлевская, 11, тел.: 56-27-70); справка о состоянии здоровья супруга (-и), если лицо, желающее быть патронатным воспитателем, состоит в браке, указанная в подпункте 3 пункта 12; письменное согласие ребенка в возрасте от 10 лет до 18 лет. Специалистами отдела образования города Шымкент осуществляется проверка с выездом на место для составления следующих необходимых документов: акта обследования условий жизни лица, претендующего на воспитание ребенка; акта обследования условий жизни ребенка, передаваемого патронатному воспитателю.

13. Бланки по данной государственной услуге не предусматриваются.

14. Заявление с приложением необходимых документов сдается потребителем в отдел образования города Шымкент.

15. Заявителю, сдавшему документы, выдается расписка, подтверждающая, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в котором указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Договор о передаче ребенка (детей) на патронатное воспитание выдается при личном присутствии потребителя отделом образования города Шымкент, расположенного по адресу: город Шымкент, улица Гагарина, 121.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела образования города Шымкент основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации и обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела образования города Шымкент измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкент и/или заведующего отделом образования города Шымкент.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкент и/или отдела образования города Шымкент в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкент и отдела образования города Шымкент в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

#### 6. Контактная информация

24. Адрес заведующего отделом образования города Шымкент: улица Гагарина, 121, телефон (факс) приемной 56-19-00, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) График работы заведующего отделом образования города Шымкент: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется второй и четвертый четверг каждого месяца с 16.00 часов до 18.00 часов. Адрес акимата города Шымкент: город Шымкент, ул. Тыныбаева 49, телефон приемной 53-00-12, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net)

25. Телефон доверия Отдела образования города Шымкент 56-19-37.

**П р и л о ж е н и е**

**к                      с т а н д а р т у                      о к а з а н и я**

государственной услуги

#### Таблица. Значения показателей качества и доступности

| Показателей качества и доступности  | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|---|---------------------------------|--|---|
| 1   | 2                               | 3  | 4   |
| <b>1. Своевременность</b>   |                                 |  |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                            | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                                    | 90 %                            | 60 %   | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>  |                                 |  |   |
| 2.1. % (доля) потребителей, качеством процесса предоставления услуги  | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т. д.) | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>   |                                 |  |   |
|   | 90 %                            |  | 45 %  |

|  |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
| 3. 1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги |       | 50 %  |       |
| 3. 2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и с данными с первого раза      | 90 %  | 40 %  | 35 %  |
| 3. 3. % (доля) услуг информация о которых доступна через Интернет                                    | 0     | 0     | 0     |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |       |       |       |
| 4. 1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг   | 0,1 % | 0,3 % | 0,5 % |
| 4. 2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных срок  | 90 %  | 60 %  | 55 %  |
| 4. 3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования                       | 90 %  | 70 %  | 45 %  |
| 4. 4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования                                     | 90 %  | 75 %  | 45 %  |
| <b>5. Вежливость</b>   |       |       |       |
| 5. 1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала                                   | 90 %  | 40 %  | 35 %  |

**У т в е р ж д е н**

**п о с т а н о в л е н и е м**

**а к и м а т а**

**г о р о д а Ш ы м к е н т**

**о т 2 6 н о я б р я**

**2 0 0 7**

**г о д а**

**за N 2046**

**Стандарт оказания государственной услуги  
"Постановка на региональный учет детей-сирот  
и детей, оставшихся без попечения родителей"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги о постановке на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее - государственная услуга).

2. Форма оказания данной государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании следующего законодательства Республики Казахстан:

1) подпункта 14 пункта 1 статьи 31 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года N 148 "О местном государственном управлении в Республике К а з а х с т а н " ;

2) статей 100-101 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года N 321-І " О б р а к е и с е м ь е " ;

3) постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года № 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей, оставшихся без попечения родителей".

4. Данная государственная услуга оказывается отделом образования города Шымкент, расположенным по адресу: улица Гагарина, 121.

5. Результатом данной государственной услуги является занесение в журнал регистрации регионального учета детей, оставшихся без попечения родителей, и внесение в банк данных.

6. Данная государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан.

7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки: сроки оказания государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов: в течение 3 рабочих дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона): не более 40 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов как результат оказания данной государственной услуги: не более 30 минут.

8. Данная государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела образования города Шымкент, расположенного по адресу: улица Гагарина, 121.

10. Государственная услуга предоставляется в следующие дни: прием заявлений и документов - вторник, среда, пятница с 9.00 часов до 12.00 часов. Акты обследований условий жизни ребенка осуществляются во вторник и четверг с 15.00 часов до 18.00 часов. Предварительной записи и ускоренного обслуживания физических лиц для получения данной государственной услуги не предусмотрено.

11. В отделе образования города Шымкент для предоставления данной государственной услуги созданы следующие условия: пандус на крыльце для инвалидов и детских колясок, два письменных стола и четыре стула в фойе перед стендом с образцами заявлений на государственном и русском языках, скамейка на четыре места в коридоре.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**



12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить в отдел образования города Шымкент следующие документы: письменное заявление об отказе от ребенка или акт об оставлении ребенка (подкидыша) районного управления внутренних дел города Шымкент; копия свидетельства о рождении ребенка (детей); копия свидетельства о смерти родителя (родителей); медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка (детей). Отдел образования города Шымкент со дня получения сведений о детях, оставшихся без попечения родителей, в течение трех рабочих дней осуществляет обследование с выездом на место условий жизни ребенка (детей).

13. Бланки по данной государственной услуге не предусматриваются.

14. Заявление с приложением необходимых документов сдается потребителем в отдел образования города Шымкент.

15. Заявителю, сдавшему документы, выдается расписка, подтверждающая, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в котором указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Результатом оказания данной государственной услуги является талон по постановке на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, расположенного по адресу: город Шымкент, улица Гагарина, 121.17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела образования города Шымкент основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации и обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела образования города Шымкент измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкент и/или заведующего отделом образования города Шымкент.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкент и/или отдела образования города





|  |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
| 3. 2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и с данных с первого раза     |       |       |       |
| 3. 3. % (доля) услуг информация о которых доступна через Интернет                                  | 0     | 0     | 0     |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |       |       |       |
| 4. 1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0,1 % | 0,3 % | 0,5 % |
| 4. 2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных срок  | 90 %  | 60 %  | 55 %  |
| 4. 3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования                     | 90 %  | 70 %  | 45 %  |
| 4. 4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования                                   | 90 %  | 75 %  | 45 %  |
| <b>5. Вежливость</b>   |       |       |       |
| 5. 1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала                                 | 90 %  | 40 %  | 35 %  |

**У т в е р ж д е н**

**п о с т а н о в л е н и е м**

**а к и м а т а**

**г о р о д а**

**Ш ы м к е н т а**

**о т 2 6**

**н о я б р я**

**2 0 0 7**

**г о д а**

**з а N 2046**

## **С т а н д а р т**

**о к а з а н и я**

**г о с у д а р с т в е н н о й**

**у с л у г и**

**"Регистрация**

**д е т е й**

**д о ш к о л ь н о г о**

**в о з р а с т а**

**(до 7 лет) для направления в дошкольные учреждения"**

### **1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по регистрации детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в дошкольные учреждения (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) статьи 15, статьи 30 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года N 319 "Об образовании";

2) постановления Правительства Республики Казахстан от 21 декабря 2004 года N 1353 "Об утверждении Типовых правил деятельности дошкольных организации образования".

4. Государственная услуга оказывается отделом образования города Шымкента, расположенный по адресу: ул. Гагарина 121.

5. Формой завершения государственной услуги является регистрация детей

дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в дошкольные учреждения.

6. Данная государственная услуга оказывается гражданам Республики **К а з а х с т а н**.

7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи документов: не более 40 минут;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более 40 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 30 минут.

8. Данная государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела образования города Шымкента, расположенного по адресу: ул. Гагарина 121.

10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю, с 15-00 часов до 18-00 часов. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Помещение отдела образования города Шымкента располагается на первом этаже здания, имеется места для заполнения документов, стенд с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги заявитель предоставляет :

1) з а я в л е н и е ;

2) копию свидетельства о рождении ребенка;

3) копию документа о наличии льгот.

13. Образцы заявлений размещены на стендах отдела образования города Шымкента, расположенного по адресу: ул. Гагарина 121, а также размещены на веб-сайте акимата города Шымкента - [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

14. Документы, перечисленные в пункте 12, предъявляются в отдел образования города Шымкента, расположенного по адресу: ул. Гагарина 121.

15. Заявителю, сдавшему документы, выдается расписка, подтверждающий, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в котором указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Документ о регистрации детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в дошкольные учреждения выдается при личном посещении з а я в и т е л я .

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случае



| Показатели качества и доступности  | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|--|---------------------------------|--|---|
| 1  | 2                               | 3  | 4   |
| <b>1. Своевременность</b>  |                                 |  |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                             | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1. 2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                                    | 90 %                            | 60 %   | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>   |                                 |  |   |
| 2. 1. % (доля) потребителей, качеством процесса предоставления услуги  | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 2. 2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т. д.) | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>  |                                 |  |   |
| 3. 1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                   | 90 %                            | 50 %   | 45 %  |
| 3. 2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и с данных с первого раза                         | 90 %                            | 40 %   | 35 %  |
| 3. 3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет   | 0                               | 0  | 0   |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |                                 |  |   |
| 4. 1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                     | 0,1 %                           | 0,3 %  | 0,5 %                                       |
| 4. 2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных срок  | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 4. 3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования   | 90 %                            | 70 %   | 45 %  |
| 4. 4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования   | 90 %                            | 75 %   | 45 %  |
| <b>5. Вежливость</b>   |                                 |  |   |
| 5. 1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала   | 90 %                            | 40 %   | 35 %  |

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

г о р о д а

Ш ы м к е н т а

а к и м а т а

от 26 ноября 2007 года  
за N 2046

**С т а н д а р т**  
**оказания государственной услуги**  
**"Оформление актов на право частной собственности на земельный участок"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению актов на право частной собственности на земельный участок (далее - государственная услуга). Акт на право частной собственности на земельный участок является идентификационным документом, содержащим идентификационные характеристики земельного участка, необходимые для целей ведения земельного, правового и градостроительного кадастров.

Правоустанавливающий документ на земельный участок - документ, подтверждающий наступление юридических фактов (юридических составов), на основании которых возникают, изменяются или прекращаются права на земельный участок, в том числе договоры, решения судов, правовые акты исполнительных органов, свидетельство о праве на наследство, передаточный акт или разделительный баланс при реорганизации негосударственных юридических лиц, владеющих земельным участком на праве собственности или выкупивших право временного возмездного землепользования.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 13 пункта 3 статьи 14-1 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года N 442.

4. Государственная услуга оказывается отделом земельных отношений города Шымкента, расположенным по адресу: ул. Дулати 3.

5. Формой завершения государственной услуги является выдача актов на право частной собственности на земельных участок.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, негосударственным юридическим лицам (далее - заявители).

7. Для оказания государственной услуги установлены сроки:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов: в течении 30 рабочих дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более 40 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 30 минут.

8. Данная государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и

необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела земельных отношений города Шымкента, расположенного по адресу: ул. Дулати 3.

10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Помещения отдела земельных отношений города Шымкента располагаются на первом этаже здания, имеются зал ожидания, места для заполнения документов, оснащенные стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги заявитель представляет: заявление, бланк которого выдается сотрудником отдела земельных отношений города Шымкента, производящим прием документов; физические лица - копию документа, удостоверяющего личность; юридические лица - копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица и устава; копию регистрационного номера налогоплательщика (РНН); нотариально заверенную копию правоустанавливающего документа на земельный участок.

13. Бланки, выдаются сотрудником отдела земельных отношений города Шымкента, расположенного по адресу: ул. Дулати 3, также формы бланков размещаются на веб-сайте акимата города Шымкента - [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

14. Документы, перечисленные в пункте 12, предъявляются в отдел земельных отношений города Шымкента, расположенный по адресу: ул. Дулати 3

15. Заявителю, сдавшему документы, выдается расписка, подтверждающая, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в котором указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Справка о земельных участках выдается заявителю при личном посещении по предъявлению расписки и документа, удостоверяющего личность.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случае не представления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

## **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела земельных отношений города Шымкента основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации, и обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.



#### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела земельных отношений города Шымкента измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

#### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкента и/или заведующего отделом земельных отношений города Шымкента.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкента и/или отдела земельных отношений города Шымкента в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкента и отдела земельных отношений города Шымкента в установленные законодательством сроки.

О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

#### **6. Контактная информация**

24. Адрес заведующего отделом земельных отношений города Шымкента: ул. Дулати 3, телефон приемной 53-56-58, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net). График работы заведующего отделом земельных отношений города Шымкента: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется в каждую среду с 15.00 до 17.00 часов. Адрес акимата города Шымкента: города Шымкент, ул. Тыныбаева 49, телефон приемной 53-00-12, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

25. Телефон доверия отдела земельных отношений города Шымкента 53-05-08.

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а Ш ы м к е н т а

о т 2 6

н о я б р я

2 0 0 7

г о д а

з а N 2046

### **С т а н д а р т**

**оказания**

**государственной**

**услуги**

**"Оформление актов на право постоянного землепользования"**

#### **1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению актов на право постоянного землепользования (далее -

государственная услуга). Акт на право постоянного землепользования является идентификационным документом, содержащим идентификационные характеристики земельного участка, необходимые для целей ведения земельного, правового и градостроительного кадастров. Правоустанавливающий документ на земельный участок - документ, подтверждающий наступление юридических фактов (юридических составов), на основании которых возникают, изменяются или прекращаются права на земельный участок, в том числе договоры, решения судов, правовые акты исполнительных органов, свидетельство о праве на наследство, передаточный акт или разделительный баланс при реорганизации негосударственных юридических лиц, владеющих земельным участком на праве собственности или выкупивших право временного возмездного землепользования.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 13 пункта 3 статьи 14-1 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года N 4 4 2 .

4. Государственная услуга оказывается отделом земельных отношений города Шымкента, расположенным по адресу: ул. Дулати 3.

5. Формой завершения государственной услуги является выдача акта на право постоянного землепользования.

6. Государственная услуга оказывается следующим государственным землепользователям:

1) юридическим лицам, владеющим зданиями (строениями, сооружениями), помещениями в объектах кондоминиума на праве хозяйственного ведения или праве оперативного управления;

2) юридическим лицам, осуществляющим сельскохозяйственное и лесохозяйственное производство, а также для научно-исследовательских, опытных и учебных целей;

3) юридическим лицам, осуществляющим землепользование на землях особо охраняемых природных территорий.

7. Для оказания государственной услуги установлены сроки:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов: в течении 30 рабочих дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более 40 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 30 минут.

8. Данная государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и

необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела земельных отношений города Шымкента, расположенного по адресу: ул. Дулати 3.

10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Помещения отдела земельных отношений города Шымкента располагаются на первом этаже здания, имеются зал ожидания, места для заполнения документов, оснащенные стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги заявитель представляет: заявление, бланк которого выдается сотрудником отдела земельных отношений города Шымкента, производящим прием документов; юридические лица - копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица и устава; копию регистрационного номера налогоплательщика (РНН); нотариально заверенную копию правоустанавливающего документа на земельный участок.

13. Бланки, выдаются сотрудником отдела земельных отношений города Шымкента, расположенного по адресу: ул. Дулати 3, также формы бланков размещаются на веб-сайте акимата города Шымкента - [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

14. Документы, перечисленные в пункте 12, предъявляются в отдел земельных отношений города Шымкента, расположенный по адресу: ул. Дулати 3

15. Заявителю, сдавшему документы, выдается расписка, подтверждающая, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в которой указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Акт на право постоянного землепользования выдается заявителю при личном посещении его представителя по предъявлению расписки и документа, удостоверяющего личность.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случае не представления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

## **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела земельных отношений города Шымкента основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации, и обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

#### 4. Результаты работы

19. Результаты работы отдела земельных отношений города Шымкента измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

#### 5. Порядок обжалования

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкента и/или заведующего отделом земельных отношений города Шымкента.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкента и/или отдела земельных отношений города Шымкента в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкента и отдела земельных отношений города Шымкента в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

#### 6. Контактная информация

24. Адрес заведующего отделом земельных отношений города Шымкента: ул. Дулати 3, телефон приемной 53-56-58, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net). График работы заведующего отделом земельных отношений города Шымкента: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется в каждую среду с 15.00 до 17.00 часов. Адрес акимата города Шымкента: города Шымкент, ул. Тыныбаева 49, телефон приемной 53-00-12, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

25. Телефон доверия отдела земельных отношений города Шымкента 53-05-08.

### П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания государственной услуги

#### Значения показателей качества и доступности

| Показатели качества и доступности | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|-----------------------------------|---------------------------------|--|---|
| 1                                 | 2                               | 3  | 4   |
| 1. Своевременность                |                                 |  |   |
|                                   | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |

|  |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                           |       |       |       |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 30 минут                                   | 90 %  | 60 %  | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>   |       |       |       |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги                                 | 90 %  | 60 %  | 55 %  |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 95 %  | 80 %  | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>  |       |       |       |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                  | 90 %  | 50 %  | 45 %  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза                         | 90 %  | 40 %  | 35 %  |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет  | 40 %  | 30 %  | 0     |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |       |       |       |
| 4.1. %(доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                     | 0,1 % | 0,3 % | 0,5 % |
| 4.2. %(доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок                                | 90 %  | 60 %  | 55 %  |
| 4.3. %(доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования   | 90 %  | 70 %  | 45 %  |
| 4.4. %(доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования   | 90 %  | 75 %  | 45 %  |
| <b>5. Вежливость</b>   |       |       |       |
| 5.1. %(доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала   | 90 %  | 40 %  | 35 %  |

**П р и л о ж е н и е**  
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**  
государственной услуги

**Значения показателей качества и доступности**

| Показатели качества и доступности | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|-----------------------------------|---------------------------------|--|---|
|                                   |                                 |  |   |

| 1  | 2     | 3     | 4     |
|--|-------|-------|-------|
| 1. Своевременность   |       |       |       |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                           | 95 %  | 80 %  | 75 %  |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 30 минут                                   | 90 %  | 60 %  | 40 %  |
| 2. Качество  |       |       |       |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги                                 | 90 %  | 60 %  | 55 %  |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 95 %  | 80 %  | 75 %  |
| 3. Доступность   |       |       |       |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                  | 90 %  | 50 %  | 45 %  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза                         | 90 %  | 40 %  | 35 %  |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет  | 40 %  | 30 %  | 0     |
| 4. Процесс обжалования   |       |       |       |
| 4.1. %(доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                     | 0,1 % | 0,3 % | 0,5 % |
| 4.2. %(доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок                                | 90 %  | 60 %  | 55 %  |
| 4.3. %(доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования   | 90 %  | 70 %  | 45 %  |
| 4.4. %(доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования   | 90 %  | 75 %  | 45 %  |
| 5. Вежливость  |       |       |       |
| 5.1. %(доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала   | 90 %  | 40 %  | 35 %  |

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а Ш ы м к е н т а

о т 2 6

н о я б р я

2 0 0 7

г о д а

з а N 2046

**С т а н д а р т**  
**оказания государственной услуги**  
**"Оформление актов на право временного**  
**возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды)"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению актов на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) (далее - государственная услуга). Акт на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) является идентификационным документом, содержащим идентификационные характеристики земельного участка, необходимые для целей ведения земельного, правового и градостроительного кадастров.

Правоустанавливающий документ на земельный участок - документ, подтверждающий наступление юридических фактов (юридических составов), на основании которых возникают, изменяются или прекращаются права на земельный участок, в том числе договоры, решения судов, правовые акты исполнительных органов, свидетельство о праве на наследство, передаточный акт или разделительный баланс при реорганизации негосударственных юридических лиц, владеющих земельным участком на праве собственности или выкупивших право временного возмездного землепользования.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 13 пункта 3 статьи 14-1 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года N 4 4 2 .

4. Государственная услуга оказывается отделом земельных отношений города Шымкента, расположенным по адресу: ул. Дулати 3.

5. Формой завершения государственной услуги является выдача акта на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования ( а р е н д ы ) .

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранцам гражданам и лицам без гражданства и негосударственным юридическим лицам (далее - заявители).

7. Для оказания государственной услуги установлены сроки:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов: в течении 30 рабочих дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более 40 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении



документов: не более 30 минут.

8. Данная государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела земельных отношений города Шымкента, расположенного по адресу: ул. Дулати 3.

10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Помещения отдела земельных отношений города Шымкента располагаются на первом этаже здания, имеются зал ожидания, места для заполнения документов, оснащенные стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги заявитель представляет: заявление, бланк которого выдается сотрудником отдела земельных отношений города Шымкента, производящим прием документов"; физические лица - копию документа, удостоверяющего личность";

юридические лица - копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица и устава"; копию регистрационного номера налогоплательщика (РНН)"; нотариально заверенную копию правоустанавливающего документа на земельный участок.

13. Бланки, выдаются сотрудником отдела земельных отношений города Шымкента, расположенного по адресу: ул. Дулати 3, также формы бланков размещаются на веб-сайте акимата города Шымкента - [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

14. Документы, перечисленные в пункте 12, предъявляются в отдел земельных отношений города Шымкента, расположенный по адресу: ул. Дулати 3

15. Заявителю, сдавшему документы, выдается расписка, подтверждающая, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в котором указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Акт на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) выдается заявителю при личном посещении по предъявлению расписки и документа, удостоверяющего личность.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случае не представления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

## **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела земельных отношений города Шымкента основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации, и обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

#### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела земельных отношений города Шымкента измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к **н а с т о я щ е м у** **с т а н д а р т у** .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

#### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкента и/или заведующего отделом земельных отношений города Шымкента.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкента и/или отдела земельных отношений города Шымкента в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкента и отдела земельных отношений города Шымкента в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

#### **6. Контактная информация**

24. Адрес заведующего отделом земельных отношений города Шымкента: ул. Дулати 3, телефон приемной 53-56-58, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net). График работы заведующего отделом земельных отношений города Шымкента: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется в каждую среду с 15.00 до 17.00 часов. Адрес акимата города Шымкента: города Шымкент, ул. Тыныбаева 49, телефон приемной 53-00-12, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

25. Телефон доверия отдела земельных отношений города Шымкента 53-05-08.

**П р и л о ж е н и е**

**к** **с т а н д а р т у**

**о к а з а н и я**

**государственной услуги**

#### **Значения показателей качества и доступности**

| Показатели качества и доступности | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение |
|-----------------------------------|---------------------------------|--|------------------|
|                                   |                                 |  |                  |

|  |       |       | показателя в отчетном году |
|--|-------|-------|----------------------------|
| 1  | 2     | 3     | 4                          |
| <b>1. Своевременность</b>  |       |       |                            |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                           | 95 %  | 80 %  | 75 %                       |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 30 минут                                   | 90 %  | 60 %  | 40 %                       |
| <b>2. Качество</b>   |       |       |                            |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги                                 | 90 %  | 60 %  | 55 %                       |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 95 %  | 80 %  | 75 %                       |
| <b>3. Доступность</b>  |       |       |                            |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                  | 90 %  | 50 %  | 45 %                       |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза                         | 90 %  | 40 %  | 35 %                       |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет  | 40 %  | 30 %  | 0                          |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |       |       |                            |
| 4.1. %(доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                     | 0,1 % | 0,3 % | 0,5 %                      |
| 4.2. %(доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок                                | 90 %  | 60 %  | 55 %                       |
| 4.3. %(доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования   | 90 %  | 70 %  | 45 %                       |
| 4.4. %(доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования   | 90 %  | 75 %  | 45 %                       |
| <b>5. Вежливость</b>   |       |       |                            |
| 5.1. %(доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала   | 90 %  | 40 %  | 35 %                       |

**У т в е р ж д е н**

**п о с т а н о в л е н и е м**

**а к и м а т а**

**г о р о д а Ш ы м к е н т а о т 26 н о я б р я 2007 г о д а**

**з а N 2046**

**С т а н д а р т**  
**оказания государственной услуги**  
**"Оформление актов на право временного**  
**возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды)"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению актов на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) (далее - государственная услуга). Акт на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) является идентификационным документом, содержащим идентификационные характеристики земельного участка, необходимые для целей ведения земельного, правового и градостроительного кадастров.

Правоустанавливающий документ на земельный участок - документ, подтверждающий наступление юридических фактов (юридических составов), на основании которых возникают, изменяются или прекращаются права на земельный участок, в том числе договоры, решения судов, правовые акты исполнительных органов, свидетельство о праве на наследство, передаточный акт или разделительный баланс при реорганизации негосударственных юридических лиц, владеющих земельным участком на праве собственности или выкупивших право временного возмездного землепользования.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 13 пункта 3 статьи 14-1 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года N 4 4 2 .

4. Государственная услуга оказывается отделом земельных отношений города Шымкента, расположенным по адресу: ул. Дулати 3.

5. Формой завершения государственной услуги является выдача акта на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования ( а р е н д ы ) .

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранцам гражданам и лицам без гражданства и негосударственным юридическим лицам (далее - заявители).

7. Для оказания государственной услуги установлены сроки:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов: в течении 30 рабочих дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более 40 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении

документов: не более 30 минут.

8. Данная государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела земельных отношений города Шымкента, расположенного по адресу: ул. Дулати 3.

10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Помещения отдела земельных отношений города Шымкента располагаются на первом этаже здания, имеются зал ожидания, места для заполнения документов, оснащенные стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги заявитель представляет:заявление, бланк которого выдается сотрудником отдела земельных отношений города Шымкента, производящим прием документов;физические лица - копию документа, удостоверяющего личность";

юридические лица - копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица и устава;копию регистрационного номера налогоплательщика (РНН)";нотариально заверенную копию правоустанавливающего документа на земельный участок.

13. Бланки, выдаются сотрудником отдела земельных отношений города Шымкента, расположенного по адресу: ул. Дулати 3, также формы бланков размещаются на веб-сайте акимата города Шымкента - [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

14. Документы, перечисленные в пункте 12, предъявляются в отдел земельных отношений города Шымкента, расположенный по адресу: ул. Дулати 3

15. Заявителю, сдавшему документы, выдается расписка, подтверждающая, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в котором указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Акт на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) выдается заявителю при личном посещении по предъявлению расписки и документа, удостоверяющего личность.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случае не представления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

## **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела земельных отношений города Шымкента основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации, и обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

#### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела земельных отношений города Шымкента измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к **н а с т о я щ е м у** **с т а н д а р т у** .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

#### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкента и/или заведующего отделом земельных отношений города Шымкента.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкента и/или отдела земельных отношений города Шымкента в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкента и отдела земельных отношений города Шымкента в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

#### **6. Контактная информация**

24. Адрес заведующего отделом земельных отношений города Шымкента: ул. Дулати 3, телефон приемной 53-56-58, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net). График работы заведующего отделом земельных отношений города Шымкента: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется в каждую среду с 15.00 до 17.00 часов. Адрес акимата города Шымкента: города Шымкент, ул. Тыныбаева 49, телефон приемной 53-00-12, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

25. Телефон доверия отдела земельных отношений города Шымкента 53-05-08.

**П р и л о ж е н и е**

**к** **с т а н д а р т у**

**о к а з а н и я**

государственной услуги

#### **Значения показателей качества и доступности**

| Показатели качества и доступности | и | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя | Текущее значение |
|-----------------------------------|---|---------------------------------|-----------------------------|------------------|
|                                   |   |                                 | в                           |                  |

|  |       | последующем<br>году | показателя<br>в отчетном<br>году |
|--|-------|---------------------|----------------------------------|
| 1  | 2     | 3                   | 4                                |
| <b>1. Своевременность</b>  |       |                     |                                  |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                           | 95 %  | 80 %                | 75 %                             |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 30 минут                                   | 90 %  | 60 %                | 40 %                             |
| <b>2. Качество</b>   |       |                     |                                  |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги                                 | 90 %  | 60 %                | 55 %                             |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 95 %  | 80 %                | 75 %                             |
| <b>3. Доступность</b>  |       |                     |                                  |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                  | 90 %  | 50 %                | 45 %                             |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза                         | 90 %  | 40 %                | 35 %                             |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет  | 40 %  | 30 %                | 0                                |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |       |                     |                                  |
| 4.1. %(доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                     | 0,1 % | 0,3 %               | 0,5 %                            |
| 4.2. %(доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок                                | 90 %  | 60 %                | 55 %                             |
| 4.3. %(доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования   | 90 %  | 70 %                | 45 %                             |
| 4.4. %(доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования   | 90 %  | 75 %                | 45 %                             |
| <b>5. Вежливость</b>   |       |                     |                                  |
| 5.1. %(доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала   | 90 %  | 40 %                | 35 %                             |

**У т в е р ж д е н**

**п о с т а н о в л е н и е м**

**г о р о д а**

**а к и м а т а**

**Ш ы м к е н т**

от 26 ноября 2007 года  
N 2046

**С т а н д а р т**  
**оказания государственной услуги**  
**"Оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги - не автоматизированная.

3. Данная государственная услуга оказывается на основании:

1) Закона Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года "О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан";

2) Постановления Правительства РК от 20 июля 2005 года за N 754 "О некоторых вопросах реабилитации инвалидов".

4. Государственную услугу предоставляет отдел занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Ж . А л д и я р о в а 10 .

5. Результатом оказываемой государственной услуги является - оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи .

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранцам и лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории Республики Казахстан, относящимся к следующим категориям (далее - потребитель ) :

1) участникам и инвалидам Великой Отечественной войны, а также приравненным по льготам и гарантиям к инвалидам Великой Отечественной войны ;

2) военнослужащим, инвалидность которых наступила в связи с исполнением обязанностей в Вооруженных Силах Республики Казахстан;

3) лицам начальствующего и рядового состава внутренних органов национальной безопасности, инвалидность которых наступила в связи с исполнением служебных обязанностей;

4) инвалидам от общего заболевания;

5) инвалидам детства;

6) детям - инвалидам .

7. Сроки ограничений по времени при оказании данной государственной услуги:сроки оказания данной государственной услуги с момента сдачи



потребителем необходимых документов: в течение 3 рабочих дней;максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов не более: 40 минут;минимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 20 минут.

8. Данная государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Стандарт оказания государственной услуги размещен на стенде в фойе отдела занятости и социальных программ города Шымкента на веб-сайте акимата города Шымкента [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Помещение отдела занятости и социальных программ города Шымкента располагается на третьем этаже, имеются зал ожидания, место для заполнения документов, оснащенных стендами с перечнем необходимых документов и образцами заполнения бланков.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги потребитель предоставляет:

1) участники Великой Отечественной войны - копии паспорта или удостоверения личности, удостоверения участника Великой Отечественной войны и индивидуальной программы реабилитации /ИПР/, которая выдается отделом медико-социальной экспертизы департамента Министерства труда и социальной защиты населения города Шымкент, расположенный по адресу: город Шымкент, улица Диваева 148;

2) инвалиды Великой Отечественной войны - копии паспорта или удостоверения личности, удостоверения инвалида Великой Отечественной войны и индивидуальной программы реабилитации /ИПР/, а также приравненные по льготам и гарантиям к инвалидам Великой Отечественной войны - копия паспорта или удостоверения личности, удостоверения приравненности по льготам Великой Отечественной войны и индивидуальной программы реабилитации /ИПР/;

3) дети- инвалиды - копии паспорта или удостоверения личности или свидетельство о рождении ребенка, паспорта или удостоверения личности родителя, пенсионного удостоверения и индивидуальной программы реабилитации /ИПР/;

4) инвалиды общего заболевания - копии паспорта или удостоверения личности, пенсионного удостоверения и индивидуальной программы реабилитации /ИПР/;

5) военнослужащим, инвалидность которых наступила в связи с исполнением обязанностей в Вооруженных Силах Республики Казахстан - копии паспорта или

удостоверения личности, пенсионного удостоверения и индивидуальной программы реабилитации /ИПР/;

б) инвалидам детства - копии паспорта или удостоверения личности, пенсионного удостоверения и индивидуальной программы реабилитации /ИПР/.

13. Местом выдачи бланка заявления для получения государственной услуги является отдел занятости и социальных программ города Шымкента. Образцы бланков заявлений размещены на веб-сайте акимата города Шымкента [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

14. Бланк заявления и необходимые документы для получения государственной услуги сдаются специалистам отдела занятости и социальных программ города Шымкента, находящегося по адресу: город Шымкент, улица Ж. Алдиярова 10.

15. Потребитель после сдачи всех необходимых документов получает подтверждение о принятии документов в виде отрывного корешка от заявления с указанием даты и фамилии принявшего специалиста.

16. Оформленный документ на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи выдаются потребителю государственной услуги нарочно.

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются: получение трудового увечья или профессионального заболевания по вине работодателя, не прекратившего свою деятельность; не предоставление заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

### **3. Принципы работы**

18. При предоставлении государственной услуги специалисты отдела занятости и социальных программ города Шымкента по отношению к потребителю государственной услуги руководствуются следующими принципами работы:

1) соблюдение законности при исполнении служебного долга;  
2) вежливость и дача исчерпывающей информации о данной государственной услуге;

3) обеспечение сохранности информации;

4) обеспечение защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

## 5. Порядок обжалования

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя Акима города Шымкента и /или заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте, либо нарочно через канцелярии аппарата Акима города Шымкента и/или отдела занятости и социальных программ города Шымкента в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнал учета аппарата Акима города Шымкента и отдела занятости и социальных программ города Шымкента в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

## 6. Контактная информация

24. Контактные данные отдела и социальных программ города Шымкента: город Шымкент, улица Алдиярова 10, телефон приемной: 53-41-77. Телефон заместителя заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента, телефон: 54-23-66. Телефон специалистов отдела по работе с малообеспеченными гражданами и инвалидами отдела занятости и социальных программ города Шымкента: 53-99-91. Адрес электронной почты: Chim\_tszn@mail.ru. Веб-сайт акимата города Шымкента [www.akimat.net](http://www.akimat.net). Контактные данные вышестоящей организации: Акимат города Шымкента: город Шымкент, улица Тыныбаева, 49, телефон 53-00-12, веб-сайт: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

25. Для получения дополнительной информации необходимо обратиться в отдел занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу город Шымкент, улица Алдиярова, 10, телефон: 53-99-91, веб-сайт акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

## П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания государственной услуги

**Таблица. Значение показателей качества и доступности**

| Показатели качества и доступности  | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|--|---------------------------------|--|---|
| <b>1. Своевременность</b>  |                                 |  |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут         | 90 %                            | 50 %   | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>   |                                 |  |   |
|  | 90 %                            | 70 %   | 60 %  |

|  |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги                                 |       |       |       |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 95 %  | 85 %  | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>  |       |       |       |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                  | 80 %  | 60 %  | 50 %  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза                         | 80 %  | 40 %  | 30 %  |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет  | 50 %  | 40 %  | 30 %  |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |       |       |       |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                    | 0,1 % | 0,3 % | 0,5 % |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок                               | 95 %  | 70 %  | 60 %  |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования  | 95 %  | 60 %  | 50 %  |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования  | 90 %  | 60 %  | 50 %  |
| <b>5. Вежливость</b>   |       |       |       |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала  | 90 %  | 70 %  | 60 %  |

*Показатели рассчитываются в соответствии с методическими рекомендациями по определению показателей стандартов государственных услуг, утвержденными приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы (сайт [www.kyzmet.kz](http://www.kyzmet.kz))*

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а Ш ы м к е н т

о т 2 6 н о я б р я

2 0 0 7

г о д а

№ 2046

## **Стандарт оказания государственной услуги**

**"Оформление документов на инвалидов, для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами"**

### **1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению документов на инвалидов, для обеспечения их сурдо-,

тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Данная государственная услуга оказывается на основании:

1) Закона Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года за N 39 "О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан";

2) Постановление Правительства РК от 20 июля 2005 года за N 754 "О некоторых вопросах реабилитации инвалидов".

4. Государственную услугу предоставляет отдел занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Ж. Алдиярова 10.

5. Результатом оказываемой государственной услуги является - оформление документов на инвалидов, для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранцам и лиц без гражданства, постоянно проживающим на территории Республики Казахстан, относящимся и следующим категориям (далее - потребитель):

1) участники и инвалиды Великой Отечественной войны;

2) приравненные по льготам и гарантиям к инвалидам Великой Отечественной войны;

3) дети - инвалиды;

4) инвалиды первой, второй и третьей группы.

7. Сроки ограничений по времени при оказании данной государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов: в течение 3 рабочих дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов не более: 40 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов не более: 20 минут.

8. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Стандарт оказания государственной услуги размещен на стенде в фойе отдела занятости и социальных программ города Шымкента на веб-сайте акимата города Шымкента [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Помещение отдела занятости и социальных программ города Шымкента

располагается на третьем этаже, имеются зал ожидания, место для заполнения документов, оснащенных стендами с перечнем необходимых документов и образцами заполнения бланков.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги потребитель предоставляет:

1) участники Великой Отечественной войны - копию паспорта или удостоверения личности, удостоверение участника Великой Отечественной войны и индивидуальная программа реабилитации /ИПР/; которая выдается отделом медико-социальной экспертизы Департамента Министерства труда и социальной защиты населения, расположенный по адресу: город Шымкент, улица Диваева 148;

2) инвалиды Великой Отечественной войны - копию паспорта или удостоверения личности, удостоверение инвалида Великой Отечественной войны и индивидуальную программу реабилитации инвалида /ИПР/;

3) лица, приравненные по льготам и гарантиям к инвалидам Великой Отечественной войны - копию паспорта или удостоверение личности, пенсионное удостоверение с отметкой о праве на льготы и индивидуальную программу реабилитации инвалида /ИПР/;

4) дети-инвалиды - копию паспорта или удостоверения личности или свидетельство о рождении ребенка, паспорта или удостоверения личности родителей (опекунов, попечителей) и индивидуальную программу реабилитации инвалида /ИПР/;

5) инвалиды первой, второй, третьей группы - копию паспорта или удостоверение личности, пенсионное удостоверение и индивидуальную программу реабилитации инвалида /ИПР/.

13. Местом выдачи бланка заявления для получения государственной услуги является отдел занятости и социальных программ города Шымкента. Образцы бланков заявлений размещены на веб-сайте акимата города Шымкента [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

14. Бланк заявления и необходимые документы для получения государственной услуги сдаются специалистам отдела занятости и социальных программ города Шымкента, находящегося по адресу: город Шымкент, улица Ж. Алдиярова 10.

15. Потребитель после сдачи всех необходимых документов получает подтверждение о принятии документов в виде отрывного корешка от заявления с указанием даты и фамилии принявшего специалиста.

16. Оформленный документ на инвалидов, для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами выдаются потребителю государственной услуги нарочно.

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются :

- 1) получение трудового увечья или профессионального заболевания по вине работодателя, не прекратившего свою деятельность;
- 2) не предоставление заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

### **3. Принципы работы**

18. При предоставлении государственной услуги специалисты отдела занятости и социальных программ города Шымкента по отношению к потребителю государственной услуги руководствуются следующими принципами работы :

- 1) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 2) вежливость и дача исчерпывающей информации о данной государственной услуге ;
- 3) обеспечение сохранности информации;
- 4) обеспечение защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкента и /или заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте, либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкента и/или отдела занятости и социальных программ города Шымкента в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнал учета аппарата акима города Шымкента и отдела занятости и социальных программ города Шымкента в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

### **6. Контактная информация**

24. Контактные данные отдела и социальных программ города Шымкента: город Шымкент, улица Алдиярова 10, телефон приемной: 53-41-77. Телефон заместителя заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента, телефон: 54-23-66. Телефон специалистов отдела по работе с





|   |      |      |      |
|---|------|------|------|
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 95 % | 60 % | 50 % |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования               | 90 % | 60 % | 50 % |
| <b>5. Вежливость</b>  |      |      |      |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала             | 90 % | 70 % | 60 % |

*Показатели рассчитываются в соответствии с методическими рекомендациями по определению показателей стандартов государственных услуг, утвержденными приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы (сайт [www.kuzmet.kz](http://www.kuzmet.kz))*

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а Ш ы м к е н т а

о т 2 6 н о я б р я 2 0 0 7 г о д а

з а N 2046

## С т а н д а р т

**оказания государственной услуги**

**"Назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до восемнадцати лет"**

### 1. Общие положения

Назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до восемнадцати лет - это ежемесячное государственное пособие в денежной форме семьям, имеющим детей до восемнадцати лет, со среднедушевым доходом семьи ниже стоимости продовольственной корзины.

Форма оказываемой государственной услуги - не автоматизированная.

Назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до восемнадцати лет, осуществляется на основании: Закона Республики Казахстан от 28 июня 2005 года N 63 "О государственных пособиях семьям, имеющим детей";

постановления Правительства Республики Казахстан от 2 ноября 2005 года N 1092 "О некоторых мерах по реализации Закона Республики Казахстан "О государственных пособиях семьям, имеющим детей";

постановления акимата Южно-Казахстанской области от 24 января 2006 года N 40 "О мерах по реализации Законов Республики Казахстан "О государственной адресной социальной помощи" и "О государственных пособиях семьях, имеющим детей".

Государственную услугу предоставляет отдел занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица

Результатом государственной услуги является назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до восемнадцати лет.

Государственная услуга предоставляется гражданам Республики Казахстан и оралманам, получившим положительные заключения участковых комиссий, созданных решением акимов Абайского, Аль-Фарабийского, Енбекшинского районов города Шымкента, о необходимости предоставления пособия.

Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги: сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов - в течение 10 рабочих дней;

максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - не более 40 минут;

максимально допустимое время ожидания в очереди при получении извещения о назначении или отказе в пособии - не более 15 минут.

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Стандарт оказания государственной услуги размещен на стенде в фойе отдела занятости и социальных программ города Шымкента, на веб-сайте акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

Помещение отдела занятости и социальных программ города Шымкента располагается на третьем этаже, имеются зал ожидания, места для заполнения документов, оснащенных стендами с перечнем необходимых документов и образцами заполнения бланков.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

Для получения государственной услуги потребитель предоставляет:

документ, удостоверяющий личность (оригинал и копия);

регистрационный номер налогоплательщика (оригинал и копия);

социальный индивидуальный код (оригинал и копия);

номер лицевого счета банка второго уровня (оригинал и копия);

свидетельство о рождении детей (оригинал и копия);

книга регистрации граждан (оригинал и копия);

справки за предыдущий квартал о размере получаемых пенсий, государственных специальных пособий, специальных государственных пособий потребителя государственных услуг и его членов семьи, которые выдаются государственным центром по выплате пенсий;

справки, подтверждающие статус безработного, потребителя государственных услуг и его членов семьи, которые выдаются отделом занятости

и социальных программ города Шымкента;  
справки о заработной плате за предыдущий квартал с места работы потребителя государственных услуг и его членов семьи;  
справки с места учебы потребителя государственных услуг и его членов семьи с указанием стипендии;

справки потребителя о получении алиментов на детей, которые выдаются Абайским, Аль-Фарабийским, Енбекшинским отделами территориальных судебных исполнителей Комитета судов Южно-Казахстанской области.

Местом выдачи бланков для получения государственной услуги является отдел занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, образцы бланков размещены на веб-сайте акимата город Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

Бланки и необходимые документы для получения государственной услуги сдаются специалистам отдела занятости и социальных программ города Шымкента, находящегося по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10.

Потребителю после сдачи всех необходимых документов выдается подтверждение о принятии документов в виде отрывного корешка от заявления с указанием даты и фамилии принявшего специалиста.

Извещение о назначении или отказе в пособии выдается потребителю государственной услуги нарочно.

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

заключение об отказе в предоставлении пособия участковых комиссий, созданных решением акимов Абайского, Аль-Фарабийского, Енбекшинского районов;

в случае, когда в семье трудоспособные родители (усыновители) ребенка не работают, не учатся на дневной форме обучения, не служат в армии и не зарегистрированы в качестве безработного в органах занятости;

в случае превышения среднедушевого дохода семьи стоимости продовольственной корзины, установленной в областях, городе республиканского значения, столице.

### **3. Принципы работы**

При предоставлении государственной услуги специалисты отдела занятости и социальных программ города Шымкента по отношению к потребителю государственной услуги руководствуются следующими принципами работы:

соблюдение законности при исполнении служебного долга;  
вежливость и дача исчерпывающей информации о государственной услуге;

обеспечение сохранности информации;  
обеспечение защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя.

#### **4. Результаты работы**

Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.

Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

#### **5. Порядок обжалования**

В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия специалистов отдела занятости и социальных программ города Шымкента подается на имя заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, кабинет 315, телефон: 53-43-31.

Жалоба подается в письменном виде по почте либо нарочно на имя заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента, кабинет 315, телефон: 53-43-31.

Принятая жалоба регистрируется в журнале регистрации заявлений и жалоб и рассматривается в течение 15 дней с момента поступления.

О результатах рассмотрения жалобы потребителю сообщается в письменном виде по почте.

#### **6. Контактная информация**

Контактные данные отдела занятости и социальных программ города Шымкента: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, телефон приемной: 53-41-77.

Телефон заместителя заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента: 53-98-93.

Телефон специалистов отдела назначения и выплаты государственной адресной социальной помощи и детского пособия отдела занятости и социальных программ города Шымкента: 53-65-78.

Телефон специалистов отдела назначения и выплаты государственной адресной социальной помощи и детского пособия отдела занятости и социальных программ города Шымкента: 53-65-78.

Адрес электронной почты: [Chim\\_tszn@mail.ru](mailto:Chim_tszn@mail.ru).

Веб-сайт акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

Контактные данные вышестоящей организации:

Акимат города Шымкента: город Шымкент, улица Тыныбаева, 49, телефон: 53-00-12, веб-сайт: [www.akimat.net](http://www.akimat.net);

Для получения дополнительной информации необходимо обратиться в отдел

занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, телефон: 53-65-78, веб-сайт акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

**П р и л о ж е н и е**  
к стандарту оказания  
государственной услуги  
"Назначение государственных пособий семьям,  
имеющим детей до восемнадцати лет"

**Таблица. Значение показателей качества и доступности**

| Показатели<br>и доступности  | качества | Нормативное<br>значение<br>показателя | Целевое<br>значение<br>показателя<br>в<br>последующем<br>году | Текущее<br>значение<br>показателя<br>в отчетном<br>году |
|--|----------|---------------------------------------|---|---|
| 1  |          | 2                                     | 3   | 4   |
| <b>1. Своевременность</b>  |          |                                       |   |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов                          |          | 95 %                                  | 80 %  | 75 %  |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                                   |          | 90 %                                  | 50 %  | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>   |          |                                       |   |   |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенные качеством процесса предоставления услуги                                 |          | 90 %                                  | 70 %  | 60 %  |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) |          | 95 %                                  | 85 %  | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>  |          |                                       |   |   |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги                     |          | 80 %                                  | 60 %  | 50 %  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документы и сданных с первого раза                          |          | 80 %                                  | 45 %  | 30 %  |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет  |          | 50 %                                  | 40 %  | 30 %  |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |          |                                       |   |   |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                  |          | 0,1 %                                 | 0,3 %   | 0,5 %   |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок                               |          | 95 %                                  | 70 %  | 60 %  |
|  |          |                                       |   |   |

|   |      |      |      |
|---|------|------|------|
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 95 % | 60 % | 50 % |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования               | 90 % | 60 % | 50 % |
| <b>5. Вежливость</b>  |      |      |      |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала             | 90 % | 70 % | 60 % |

*Показатели рассчитываются в соответствии с модельными методическими рекомендациями по определению показателей стандартов государственных услуг, утвержденными приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы (сайт [www.kyzmet.kz](http://www.kyzmet.kz))*

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а

Ш ы м к е н т а

о т 2 6

н о я б р я

2 0 0 7

г о д а

з а N 2046

## С т а н д а р т

**оказание**

**государственной**

**услуги**

**"Назначение жилищной помощи"**

### 1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по назначению жилищной помощи (далее - государственная услуга).

2. Форма оказания данной государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 97 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года N 94 " О жилищных отношениях ", статьи 4 Закона Республики Казахстан от 5 июля 2004 года N 567 " О связи ", постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 2004 года N 949 "О некоторых вопросах компенсации тарифов абонентской платы за телефон социально-защищаемым категориям граждан", постановления Правительства Республики Казахстан от 15 июня 2006 года N 553 "Об утверждении Программы развития жилищно-коммунальной сферы в Республике Казахстан на 2006-2008 годы", решения Шымкентского городского маслихата от 29 марта 2007 года N 37/356-3с "О правилах предоставления жилищной помощи малообеспеченным гражданам по городу Шымкент".

4. Данную государственную услугу предоставляет отдел занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10.

5. Форма завершения государственной услуги является назначение жилищной помощи.



6. Государственная услуга предоставляется гражданам Республики Казахстан, относящимся к категории малообеспеченных граждан (далее - потребитель).

7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки:

1) сроки оказания государственной услуги с момента регистрации письменного обращения потребителя; 15 дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов; не более 40 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов; не более 30 минут.

8. Данная государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагается на веб-сайте акимата города Шымкента [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела занятости и социальных программ города Шымкента, расположенного по адресу: Алдиярова 1 0

10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Помещения отдела занятости и социальных программ города Шымкента располагается на третьем этаже здания, имеются зал ожидания, места для заполнения документов, оснащенные стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги потребитель представляет:

1) документ удостоверяющий личности (оригинал и копия)";

2) копия правоустанавливающего документа на жилье (договор о приватизации, договор дарения, договор купли-продажи, план квартиры и т.д.) (оригинал и копия) " ;

3) социальный индивидуальный код (оригинал и копия)";

4) регистрационный номер налогоплательщика (оригинал и копия)";

5) справка о составе семьи, либо книга регистрации граждан (нового образца, оригинал и копия) " ;

6) номер лицевого счета банка второго уровня (оригинал и копия). Для назначения жилищной помощи по оплате коммунальных услуг необходимы следующие документы :

1) информационная справка об отсутствии (наличии) недвижимого имущества из департамента юстиции Южно-Казахстанской области:

2) сведения о полученных доходах (справки за предыдущий квартал о

размере получаемых пенсий, государственных специальных пособий);

3) справка, подтверждающая статус потребителя как безработного, государственных услуг, и его членов семьи, которые выдаются отделом занятости и социальных программ города Шымкента, по адресу: город Шымкент , улица Алдиярова 10 :

4) справки о заработной плате за предыдущий квартал с места работы потребителя и членов его семьи:

5) справки с места учебы потребителя и членов его семьи:

6) справки потребителя о получении алиментов на детей, которые выдаются Абайским, Аль-Фарабийским, Енбекшинским отделами территориальных судебных исполнителей Комитета судов Южно-Казахстанской области:

7) свидетельства о рождении детей (оригинал и копия)";

8) свидетельство о браке (оригинал и копия)";

9) свидетельство о расторжении брака:

10) справка форма N4; (оригинал и копия)";

11) свидетельство об установление отцовства (оригинал и копия)";

12) справка с места работы";

13) квитанции о расходах на все виды коммунальных услуг за предыдущий квартал. Для назначения жилищной помощи по оплате за услуги связи: договор абонента сети телекоммуникаций акционерного общества "Казахтелеком". Для назначения жилищной помощи на компенсацию затрат по капитальному ремонту общего имущества объекта кондоминиума, потребитель предоставляет кроме выше перечисленных документов от управляющего объекта кондоминиума н и ж е с л е д у ю щ и е д о к у м е н т ы :

1) свидетельство о государственной регистрации в качестве участника объекта кондоминиума (копия);

2) проектно-сметная документация по видам капитального ремонта много квартирного дома, прошедшая экспертизу, заверенная печатью проектной и экспертной организаций (оригинал и копия);

3) копия договора на проведение капитального ремонта общего имущества объекта кондоминиума, заключенного между собственником жилья, управляющим кондоминимумом и организацией, осуществляющей ремонтные р а б о т ы :

4) технический паспорт объекта кондоминиума, прошедшего регистрацию в соответствии с законодательством с указанием размера доли участника кондоминиума (оригинал и копия);

5) копия акт приема выполненных работ после завершения произведенных работ по капитальному ремонту общего имущества объекта кондоминиума ( Ф о р м а 2 ) ;

б) справка -ходатайства от управляющего кондоминиума необходимости возмещение затраты потребителя за ремонт общего имущества объекта кондоминиума с указанием суммы внесенного платежа.

13. Местом выдачи бланков для получения государственной услуги является отдел занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, образцы бланков размещены на веб-сайте акимата города Шымкента [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

14. Бланки и необходимые документы для получения государственной услуги сдаются специалистам отдела занятости и социальных программ города Шымкента, находящегося по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10.

15. Потребителю после сдачи всех необходимых документов выдается подтверждение о принятии документов в виде отрывного корешка от заявления с указанием даты и фамилии принявшего специалиста.

16. Извещение о назначении или отказе в компенсации выдаются потребителю государственной услуги нарочно

17. Основаниями для отказа в предоставлении данной государственной услуги являются:

1) наличие в частной собственности более одной единицы жилья (квартиры, дома) или сдающие жилые помещения в найм (под найм), а также в аренду;

2) наличие в семье лиц трудоспособного возраста, которые не работают, не учатся на дневной форме обучения, не служат в армии и не зарегистрированы в службе занятости в качестве безработного.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела занятости и социальных программ города Шымкента основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации, и обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела занятости и социальных программ города Шымкента измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкента и/или заведующего отдела занятости и социальных программ города Шымкента.

22. Жалоба принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через

канцелярии аппарата акима города Шымкента и/или отдела занятости и социальных программ города Шымкента в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкента и отдела занятости и социальных программ города Шымкента в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

## **6. Контактная информация**

27. Адрес заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента: улица Алдиярова 10, телефон приемной 53-41-77, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net). График работы заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется в каждую среду с 09.00 до 18.00 часов. Адрес акимата города Шымкента: города Шымкент, ул. Тыныбаева 49, телефон приемной 53-00-12, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

28. Телефон доверия отдела занятости и социальных программ города Шымкента 53-43-31.

## **П р и л о ж е н и е**

к с т а н д а р т у о к а з а н и я

государственной услуги

### **Значения показателей качества и доступности**

| Показатели качества и доступности  | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|--|---------------------------------|--|---|
| 1  | 2                               | 3  | 4   |
| <b>1. Своевременность</b>  |                                 |  |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                           | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 30 минут                                   | 90 %                            | 60 %   | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>   |                                 |  |   |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги                                 | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>  |                                 |  |   |
|  | 90 %                            | 50 %   | 45 %  |

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги |       |       |       |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза        | 90 %  | 40 %  | 35 %  |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет                                   | 40 %  | 30 %  | 0     |
| <b>4. Процесс обжалования</b>   |       |       |       |
| 4.1. %(доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг    | 0,1 % | 0,3 % | 0,5 % |
| 4.2. %(доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок               | 90 %  | 60 %  | 55 %  |
| 4.3. %(доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования                        | 90 %  | 70 %  | 45 %  |
| 4.4. %(доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования                                      | 90 %  | 75 %  | 45 %  |
| <b>5. Вежливость</b>  |       |       |       |
| 5.1. %(доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала                                    | 90 %  | 40 %  | 35 %  |

**У т в е р ж д е н**

**п о с т а н о в л е н и е м**

**а к и м а т а**

**г о р о д а Ш ы м к е н т**

**о т 2 6 н о я б р я 2 0 0 7 г о д а**

**за N 2046**

## **Стандарт оказания государственной услуги**

### **"Оформление документов на социальное обслуживание в государственных и негосударственных медико-социальных учреждениях"**

#### **1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению документов на социальное обслуживание в государственных и негосударственных медико-социальных учреждениях (далее - государственная у с л у г а ) .

2. Форма оказываемой государственной услуги - не автоматизированная.

3. Данная государственная услуга оказывается на основании следующих нормативно - правовых актов:

1) Закона Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года "О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан";

2) Приказа Департамента координации занятости и социальных программ

Южно-Казахстанской области от 5 января 2007 года за N 8 "Об организации реабилитации и адаптации инвалидов в государственном учреждении "Центр реабилитации инвалидов Южно-Казахстанской области".

4. Государственную услугу предоставляет отдел занятости и социальных программ города Шымкент, расположенный по адресу город Шымкент, улица Ж. Алдиярова 10.

5. Результатом оказываемой государственной услуги - является оформление документов на социальное обслуживание в государственных и негосударственных медико-социальных учреждениях.

6. Данная государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранцам и лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории Республики Казахстан, являющимся инвалидами первой, второй и третьей группы в возрасте (далее - потребитель).

7. Сроки ограничений по времени при оказании данной государственной услуги: сроки оказания данной государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов: в течение 3 рабочих дней; максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов не более: 40 минут"; максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 20 минут.

8. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Стандарт оказания государственной услуги размещен на стенде в фойе отдела занятости и социальных программ города Шымкента на веб-сайте акимата города Шымкента [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Помещение отдела занятости и социальных программ города Шымкента располагается на третьем этаже, имеются зал ожидания, место для заполнения документов, оснащенных стендами с перечнем необходимых документов и образцами заполнения бланков.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги потребитель предоставляет: заявление; копию удостоверения личности; копию справки об инвалидности; копию индивидуальной программы реабилитации инвалидов /ИПР/; медицинская карта (копия); справка с места жительства.

13. Местом выдачи бланка заявления для получения государственной услуги является отдел занятости и социальных программ города Шымкента. Образцы бланков заявлений размещены на веб-сайте акимата города Шымкента [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

14. Необходимые документы для получения государственной услуги сдаются специалистам отдела занятости и социальных программ города Шымкента, находящегося по адресу: город Шымкент, улица Ж. Алдиярова 10.

15. Потребитель после сдачи всех необходимых документов получает подтверждение о принятии документов в виде отрывного корешка от заявления с указанием даты и фамилии принявшего специалиста.

16. Оформленный документ на социальные обслуживание в государственных и негосударственных медико-социальных учреждениях выдаются потребителю государственной услуги нарочно.

17. Основание для отказа в предоставлении государственной услуги не предоставление индивидуальной программы реабилитации инвалида /ИПР/.

### **3. Принципы работы**

18. При предоставлении государственной услуги специалисты отдела занятости и социальных программ города Шымкента по отношению к потребителю государственной услуги руководствуются следующими принципами работы:

- 1) соблюдение законности при исполнении служебного долга";
- 2) вежливость и дача исчерпывающей информации о данной государственной услуге " ;
- 3) обеспечение сохранности информации;
- 4) обеспечение защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкента и /или заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте, либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкента и/или отдела занятости и социальных программ города Шымкента в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнал учета аппарата акима города Шымкента и отдела занятости и социальных программ города Шымкента в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.



## 6. Контактная информация

24. Контактные данные отдела и социальных программ города Шымкента: город Шымкент, улица Алдиярова 10, телефон приемной: 53-41-77. Телефон заместителя заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента, телефон: 54-23-66. Телефон специалистов отдела по работе с малообеспеченными гражданами и инвалидами отдела занятости и социальных программ города Шымкента: 53-99-91. Адрес электронной почты: Chim\_tszn@mail.ru. Веб-сайт акимата города Шымкента [www.akimat.net](http://www.akimat.net). Контактные данные вышестоящей организации: Акимат города Шымкента: город Шымкент, улица Тыныбаева, 49, телефон 53-00-12, веб-сайт: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

25. Для получения дополнительной информации необходимо обратиться в отдел занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу город Шымкент, улица Алдиярова, 10, телефон: 53-99-91, веб-сайт акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

П р и л о ж е н и е

к                      с т а н д а р т у                      о к а з а н и я

государственной услуги

**Таблица. Значение показателей качества и доступности**

| Показатели качества и доступности  | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|--|---------------------------------|--|---|
| <b>1. Своевременность</b>  |                                 |  |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                           | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                                   | 90 %                            | 50 %   | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>   |                                 |  |   |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги                                 | 90 %                            | 70 %   | 60 %  |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 95 %                            | 85 %   | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>  |                                 |  |   |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                  | 80 %                            | 60 %   | 50 %  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза                         | 80 %                            | 40 %   | 30 %  |
|  |                                 |  |   |

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет                                 | 50 %  | 40 %  | 30 %  |
| <b>4. Процесс обжалования</b>   |       |       |       |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0,1 % | 0,3 % | 0,5 % |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок            | 95 %  | 70 %  | 60 %  |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования                     | 95 %  | 60 %  | 50 %  |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования                                   | 90 %  | 60 %  | 50 %  |
| <b>5. Вежливость</b>  |       |       |       |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала                                 | 90 %  | 70 %  | 60 %  |

*Показатели рассчитываются в соответствии с методическими рекомендациями по определению показателей стандартов государственных услуг, утвержденными приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы (сайт [www.kyzmet.kz](http://www.kyzmet.kz))*

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а

Ш ы м к е н т а

о т 2 6

н о я б р я

2 0 0 7

г о д а

№ 2046

## С т а н д а р т

о к а з а н и я

г о с у д а р с т в е н н о й

у с л у г и

**"Оформление документов для инвалидов на социальное обслуживание на дому, в том числе для детей-инвалидов, нуждающихся в постороннем уходе и помощи"**

### 1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению документов для инвалидов на социальное обслуживание на дому, в том числе для детей-инвалидов, нуждающихся в постороннем уходе и помощи (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 23 Закона Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года № 39 "О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан", подпункта 12 пункта 1 статьи 35 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года № 148 "О местном государственном управлении в Республике Казахстан".

4. Государственная услуга оказывается аппаратами акимов Абайского,

Аль-Фарабийского и Енбекшинского районов города Шымкента. Аппарат акима Абайского района города Шымкента расположен по адресу: пр. Республики, ба, аппарат акима Аль-Фарабийского района города Шымкента расположен по адресу: ул. Казыбек би, 11, аппарат акима Енбекшинского района города Шымкента расположен по адресу: ул. Сайрамская, 194а.

5. Formой завершения государственной услуги является оформление документов для инвалидов на социальное обслуживание на дому, в том числе для детей-инвалидов, нуждающихся в постороннем уходе и помощи.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан.

7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки:

1) срок оказания государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов: в течении 30 рабочих дней";

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при необходимых документах: не более 40 минут";

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении результата оказания данной государственной услуги: не более 40 минут.

8. Данная государственная услуга оказывается бесплатно.

9 . Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках аппаратов акима Абайского, Аль-Фарабийского и Енбекшинского районов города Шымкента.

10. Государственная услуга предоставляется 5 дней в неделю, с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Помещения аппарата акима Абайского, Аль-Фарабийского и Енбекшинского районов города Шымкента обычно располагаются на первом этаже зданий, имеются залы ожидания, места для заполнения документов, оснащенные стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги заявитель предоставляет:

1)заявление, бланк которого выдается сотрудником аппарата акима района";

2) акт обследования материально-бытовых условий";

3) копию удостоверения личности";

4) копию справки об инвалидности";

5) справка с места жительства";

6) медицинская карта о состоянии здоровья, заполняемая лечебно-профилактическим учреждением по месту жительства потребителя";

7) заключение ПМПК (психолого-медико-педагогическая консультация) о необходимости в постороннем уходе.

13. Бланки, выдаются сотрудниками аппаратов акима районов города Шымкента, а также формы бланков размещаются на веб-сайте акимата города Шымкента [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

14. Документы, перечисленные в пункте 12, предъявляются в аппараты акимов районов города Шымкента.

15. Заявителю, сдавшему документы выдается расписка, подтверждающая, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в котором указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Оформленные документы для инвалидов на социальное обслуживание на дому, в том числе для детей-инвалидов, нуждающихся в постороннем уходе и помощи выдаются заявителю при личном посещении по предъявлению расписки и документа, удостоверяющего личность.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случае не представления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта, а также в иных случаях предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность аппаратов акимов районов города Шымкента при оказании государственной услуги основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации и обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты аппаратов акимов районов города Шымкента измеряются показателями качества и доступности, согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима соответствующего района города Шымкента.

22. Жалоба принимается в письменном виде по почте, либо нарочно через канцелярию аппарата акима района города Шымкента.

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима

районов города Шымкента, в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

## **6. Контактная информация**

24. Адрес акима Абайского района города Шымкента: пр. Республики, ба, телефон приемной 21-41-71, веб-сайт акимата города Шымкента - [www.akimat.net](http://www.akimat.net). График работы акима Абайского района города Шымкента: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется каждый понедельник с 16.00 до 18.00 часов. График работы заместителя акима Абайского района города Шымкента: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется каждую среду с 15.00 до 17.00 часов, телефон 21-48-75. Адрес акима Аль-Фарабийского района города Шымкента: ул. Казыбек би, 11 телефон приемной 54-58-46, веб-сайт акимата города Шымкента - [www.akimat.net](http://www.akimat.net). График работы акима Аль-Фарабийского района города Шымкента: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется каждую вторую среду с 16.00 до 18.00 часов. График работы заместителя акима Аль-Фарабийского района города Шымкента: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется каждый понедельник с 16.00 до 18.00 часов, телефон 53-01-31. Адрес акима Енбекшинского района города Шымкента: ул. Сайрамская, 194а, телефон приемной 24-90-92, веб-сайт акимата города Шымкента - [www.akimat.net](http://www.akimat.net). График работы акима Енбекшинского района города Шымкента: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется каждый понедельник с 16.00 до 18.00 часов. График работы заместителя акима Енбекшинского района города Шымкента: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется каждую среду с 15.00 до 17.00 часов, телефон 27-77-36. Адрес акимата города Шымкента: город Шымкент, ул. Тыныбаева, 49, телефон приемной 53-00-12, веб-сайт акимата города Шымкента - [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

25. Телефоны доверия: Акима Абайского района - 21-48-74; Акима Аль-Фарабийского района - 53-04-40; Акима Енбекшинского района - 27-78-03.

П р и л о ж е н и е

к с т а н д а р т у

о к а з а н и я

государственной услуги

### **Таблица. Значение показателей качества и доступности**

| Показатели качества и доступности | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|-----------------------------------|---------------------------------|--|---|
| 1                                 | 2                               | 3  | 4   |

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| <b>1. Своевременность</b>   |       |       |       |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                            | 95 %  | 80 %  | 75 %  |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                                    | 90 %  | 50 %  | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>  |       |       |       |
| 2.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги                                   | 90 %  | 70 %  | 60 %  |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом. (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 95 %  | 85 %  | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>   |       |       |       |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информацией о порядке предоставления услуги.                    | 80 %  | 60 %  | 50 %  |
| 3.2 % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза                           | 80 %  | 45 %  | 30 %  |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет   | 50 %  | 40 %  | 30 %  |
| <b>4. Процесс обжалования</b>   |       |       |       |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                     | 0,1 % | 0,3 % | 0,5 % |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок                                | 95 %  | 70 %  | 60 %  |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования   | 95 %  | 90 %  | 50 %  |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования   | 90 %  | 60 %  | 50 %  |
| <b>5. Вежливость</b>  |       |       |       |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала   | 90 %  | 70 %  | 60 %  |

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м А к и м а т а

г о р о д а Ш ы м к е н т

о т 26 н о я б р я 2007 г о д а з а N 2046

**С т а н д а р т**  
**о к а з а н и я г о с у д а р с т в е н н о й у с л у г и**  
**"Н а з н а ч е н и е и в ы п л а т а с о ц и а л ь н о й п о м о щ и о т д е л ь н ы м**  
**к а т е г о р и я м н у ж д а ю щ и х с я г р а ж д а н п о р е ш е н и я м м е с т н ы х**  
**п р е д с т а в и т е л ь н ы х о р г а н о в"**



## **1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по назначению и выплате социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 31 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года N 148 "О местном государственном управлении в Республике Казахстан".

4. Данную государственную услугу предоставляет отдел занятости и социальных программ города Шымкент расположенный по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10.

5. Формой завершения государственной услуги является назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов.

6. Данная государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан (далее - потребитель).

7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов: в течении 15 рабочих дней";

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более 40 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении извещения о назначении или отказе в социальной помощи: не более 30 минут.

8. Данная государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела занятости и социальных программ города Шымкента, расположенного по адресу: улица Алдиярова, 10.

10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Помещения отдела занятости и социальных программ города Шымкента располагаются на первом этаже здания, имеются зал ожидания, места для заполнения документов, оснащенные стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**



12. Для получения данной государственной услуги потребитель представляет:

- 1) заявление, бланк которого выдается специалистом, производящим прием;
- 2) документ, удостоверяющий личность заявителя;
- 3) адресная справка или книга регистрации граждан (нового образца, копия и оригинал) ;
- 4) регистрационный номер налогоплательщика (РНН) (копия и оригинал);
- 5) социально индивидуальный код (СИК) (копия оригинал).

Иные документы, подтверждающие отдельные категории граждан указаны на информационном стенде и веб-сайте акимата города Шымкент [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

13. Бланки, выдаются сотрудником отдела занятости и социальных программ города Шымкента, расположенного по адресу: улица Алдиярова 10, также формы бланков размещаются на веб-сайте акимата города Шымкента - [www.akimat.net](http://www.akimat.net)

14. Документы, перечисленные в пункте 12 сдаются специалистам отдела занятости и социальных программ города Шымкент, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова 10.

15. Потребитель после сдачи всех необходимых документов получает подтверждение о принятии документов в виде отрывного корешка от заявления с указанием даты и фамилии принявшего специалиста.

16. Извещение о назначении или отказе в социальной помощи выдается **на р о ч н о**.

17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги **я в л я ю т с я** :

- 1) не предоставление заявителем документов, указанных в пункте 12 **н а с т о я щ е г о** **с т а н д а р т а** ;

- 2) смерть ребенка, либо определение его на полное государственное обеспечение.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела занятости и социальных программ города Шымкента основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации, и обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела занятости и социальных программ города Шымкента измеряются показателями качества и доступности согласно

приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### 5. Порядок обжалования

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкента и/или заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкента и/или отдела занятости и социальных программ города Шымкента в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкента и отдела занятости и социальных программ города Шымкента в установленные законодательством сроки.

О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

### 6. Контактная информация

24. Адрес заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента: улица Алдиярова 10, телефон приемной 53-41-77, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

График работы заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется в каждую среду с 09.00 до 18.00 часов.

Адрес акимата города Шымкента: города Шымкент, ул. Тыныбаева 49, телефон приемной 53-00-12, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

25. Телефон доверия отдела занятости и социальных программ города Шымкента 53-43-31.

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания

государственной услуги

### Таблица. Значения показателей качества и доступности.

| Наименование государственного органа | Отдел занятости и социальных программ города Шымкент |                             |   |
|--------------------------------------|--|-----------------------------|---|
| Предоставляемая услуга               | Назначение дотации                                   |                             |   |
| Показатели качества и доступности    | Нормативное значение показателя                      | Целевое значение показателя | Текущее значение показателя в отчетном году |
| 1                                    | 2  | 3                           | 4   |

|  |     |     |     |
|--|-----|-----|-----|
| <b>1. Своевременность</b>  |     |     |     |
| 1.1 % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа            | 95  | 80  | 75  |
| 1.2 % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                    | 95  | 50  | 40  |
| <b>2. Качество</b>   |     |     |     |
| 2.1% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги                   | 90  | 70  | 60  |
| 2.2 % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом                              | 95  | 85  | 75  |
| <b>3. Доступность</b>  |     |     |     |
| 3.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги   | 80  | 60  | 50  |
| 3.2 % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза          | 80  | 45  | 30  |
| 3.3 % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет                                     | 50  | 40  | 30  |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |     |     |     |
| 4.1 % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуги. | 0,1 | 0,3 | 0,5 |
| 4.2 % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок                | 95  | 70  | 60  |
| 4.3 % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования                         | 95  | 60  | 50  |
| 4.4 % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования                                       | 90  | 60  | 50  |
| <b>5. Вежливость</b>   |     |     |     |
| 5.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала                                     | 90  | 70  | 60  |

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а Ш ы м к е н т

о т 2 6 н о я б р я

2 0 0 7

г о д а

№ 2046

**Стандарт оказания государственной услуги  
"Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов,  
обучающихся и воспитывающихся на дому"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению документов детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Данная государственная услуга оказывается на основании следующих нормативно-правовых актов:

Закона Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года "О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан";

Закона Республики Казахстан от 11 июля 2002 года "О социальной и медико-педагогической и коррекционной поддержке детей с ограниченными возможностями".

4. Государственную услугу предоставляет отдел занятости и социальных программ города Шымкента. Место оказания услуги: город Шымкент, улица Ж. Алдиярова 10.

5. Результатом данной государственной услуги является оформление документов для материального обеспечения детям - инвалидам, воспитывающихся и обучающихся на дому.

6. Данная государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранцам и лиц без гражданства, постоянно проживающим на территории Республики Казахстан, являющиеся детьми-инвалидами в возрасте до 18 лет (далее - потребитель).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги: сроки оказания государственной услуги с момента подачи потребителем необходимых документов: в течение 10 рабочих дней.

максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более 40 минут;

минимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 20 минут.

8. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Стандарт оказания государственной услуги размещен на стенде в фойе отдела занятости и социальных программ города Шымкента на веб-сайте акимата города Шымкента [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Помещение отдела занятости и социальных программ города Шымкента располагается на третьем этаже, имеются зал ожидания, место для заполнения документов, оснащенных стендами с перечнем необходимых документов и образцами заполнения бланков.

## 2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребитель предоставляет:  
заявление установленного образца;

удостоверение личности потребителя (оригинал и копия);  
регистрационный номер налогоплательщика (оригинал и копия);  
номер лицевого счета банка второго уровня (оригинал и копия);  
свидетельства о рождении ребенка (оригинал и копия);  
выписки освидетельствования, который выдается отделом  
медико - социальной

экспертизы департамента Министерства труда и социальной защиты  
населения по

городу Шымкент (копия), расположенный по адресу: город Шымкент, улица  
Диваева 148 ;

направление о необходимости обучения ребенка - инвалида на дому, который  
выдается психолого-медико-педагогической консультацией при отделе  
образования города Шымкента (оригинал), расположенный по адресу: город  
Шымкент, улица А. Молдагулова б/н, телефон 56-89-61;

справка со школы (ежеквартально);  
книги учета жильцов (домовая) (оригинал и копия);  
10) приказ отдела образования города Шымкент (копия);  
11) приказ директора школы (оригинал и копия)

13. Местом выдачи бланка заявления для получения государственной услуги  
является отдел занятости и социальных программ города Шымкента. Образцы  
бланков заявлений размещены на веб-сайте акимата города Шымкента  
[www . a k i m a t . n e t .](http://www.akimat.net)

14. Бланки и необходимые документы для получения государственной услуги  
сдаются специалистам отдела занятости и социальных программ города  
Шымкента, находящегося по адресу: город Шымкент, улица Ж.Алдиярова 10.

15. Потребитель после сдачи всех необходимых документов получает  
подтверждение о принятии документов в виде отрывного корешка от заявления с  
указанием даты и фамилии принявшего специалиста.

16. Оформленный документ для материального обеспечения детей-инвалидов  
обучающихся и воспитывающихся на дому выдаются потребителю  
государственной услуги нарочно.

17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги  
являются :

1) отсутствие направления о необходимости обучения ребенка - инвалида на  
дому, от психолого-медико-педагогической консультации при отделе  
образования города Шымкента;

2) не предоставление заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта;

### **3. Принципы работы**

18. При предоставлении государственной услуги специалисты отдела занятости и социальных программ города Шымкента по отношению к потребителю государственной услуги руководствуются следующими принципами работы:

- 1) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 2) вежливость и дача исчерпывающей информации о данной государственной услуге;
- 3) обеспечение сохранности информации;
- 4) обеспечение защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя;

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкента и/или заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте, либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкента и/или отдела занятости и социальных программ города Шымкента в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнал учета аппарата акима города Шымкента и отдела занятости и социальных программ города Шымкента в установленные законодательством сроки.

О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

### **6. Контактная информация**

24. Контактные данные отдела и социальных программ города Шымкента: город Шымкент, улица Алдиярова 10, телефон приемной: 53-41-77.

Телефон заместителя заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента, телефон: 54-23-66.

Телефон специалистов отдела по работе с малообеспеченными гражданами и инвалидами отдела занятости и социальных программ города Шымкента: 53-99-

Адрес электронной почты: Chim\_tszn@mail.ru.

Веб-сайт акимата города Шымкента www.akimat.net.

Контактные данные вышестоящей организации:

Акимат города Шымкента: город Шымкент, улица Тыныбаева, 49, телефон 53-00-12,  
веб-сайт: www.akimat.net.

25. Для получения дополнительной информации необходимо обратиться в отдел занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу город Шымкент, улица Алдиярова, 10, телефон: 53-99-91, веб-сайт акимата города Шымкента: www.akimat.net.

## П р и л о ж е н и е

### к с т а н д а р т у о к а з а н и я

государственной услуги

**Таблица. Значение показателей качества и доступности**

| Показатели и доступности   | качества | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|--|----------|---------------------------------|--|---|
| <b>1. Своевременность</b>  |          |                                 |  |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                           |          | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                                   |          | 90 %                            | 50 %   | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>   |          |                                 |  |   |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги                                 |          | 90 %                            | 70 %   | 60 %  |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) |          | 95 %                            | 85 %   | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>  |          |                                 |  |   |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                  |          | 80 %                            | 60 %   | 50 %  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза                         |          | 80 %                            | 40 %   | 30 %  |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет  |          | 50 %                            | 40 %   | 30 %  |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |          |                                 |  |   |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                    |          | 0,1 %                           | 0,3 %  | 0,5 %                                       |



|  |      |      |      |
|--|------|------|------|
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 95 % | 70 % | 60 % |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования          | 95 % | 60 % | 50 % |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования                        | 90 % | 60 % | 50 % |
| <b>5. Вежливость</b>   |      |      |      |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала                      | 90 % | 70 % | 60 % |

*Показатели рассчитываются в соответствии с методическими рекомендациями по определению показателей стандартов государственных услуг, утвержденными приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы (сайт [www.kyzmet.kz](http://www.kyzmet.kz))*

Утвержден постановлением  
акимата города Шымкент

от 26 ноября 2007 года за N 2046

**Стандарт оказания государственной услуги  
"Оформление документов на социальное обеспечение сирот,  
детей, оставшихся без попечения родителей"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги оформление документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей (далее - государственная услуга).

2. Форма оказания данной государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании следующего законодательства Республики Казахстан:

1) подпункта 14 пункта 1 статьи 31 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года N 148 "О местном государственном управлении в Республике К а з а х с т а н " ;

2) подпункта 18 пункта 2 статьи 6 , пункта 4 статьи 8 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года N 319 "Об образовании";

3) пунктов 1, 2, 3 статьи 27 Закона Республики Казахстан от 8 августа 2002 года N 345-II "О правах ребенка в Республике Казахстан";

4) статьей 103-108 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года N 321 " О б р а к е и с е м ь е " ;

5) постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года N 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей, оставшихся без попечения родителей".

4. Данная государственная услуга оказывается отделом образования города

Шымкент, расположенным по адресу: улица Гагарина, 121.

5. Результатом данной государственной услуги является оформление документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей.

6. Данная государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан.

7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки: сроки оказания данной государственной услуги с момента регистрации письменного обращения физических лиц - в течение 30 календарных дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона): не более 40 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов как результат оказания данной государственной услуги: не более 30 минут.

8. Данная государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела образования города Шымкент, расположенного по адресу: улица Гагарина, 121.

10. Государственная услуга предоставляется в следующие дни: прием заявлений и документов - вторник, среда, пятница с 9.00 часов до 12.00 часов, выдача документов по понедельникам с 14.00 часов до 18.00 часов, по средам и пятницам с 9.00 часов до 12.00 часов.

Предварительной записи и ускоренного обслуживания физических лиц для получения данной государственной услуги не предусмотрено.

11. В отделе образования города Шымкент для предоставления данной государственной услуги созданы следующие условия: пандус на крыльце для инвалидов и детских колясок, два письменных стола и четыре стула в фойе перед стендом с образцами заявлений на государственном и русском языках, скамейка на четыре места в коридоре.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо предоставить в отдел образования города Шымкент следующие документы:

Документы для оформления опекуинства (попечительства):

письменное заявление лица о своем желании стать опекуном или попечителем;

письменное согласие супруга (-и), если лицо, желающее быть опекуном или

попечителем несовершеннолетнего, состоит в браке;

справка о состоянии здоровья лица, желающего быть опекуном или попечителем, которая выдается организациями здравоохранения города Шымкент (противотуберкулезный диспансер города Шымкент, адрес: улица Жылкышиева, 81, тел.: 53-05-18; психоневрологический диспансер, адрес: улица Таштракт, 3 км., тел.: 50-51-01; областной наркологический центр, адрес: 17 микрорайон, улица Еримбетова, б/н, тел.: 57-29-76; областной кожно-венерологический диспансер, адрес: проспект Жибек жолы, б/н, тел.: 57-15-63; областной центр по профилактике и борьбе со СПИДом, адрес: улица Кремлевская, 11, тел.: 56-27-70);

справка о состоянии здоровья супруга (-и), если лицо, желающее быть опекуном (попечителем), состоит в браке, указанная в подпункте 3 пункта 12.

Документы для устройства несовершеннолетнего ребенка в государственные учреждения, для детей оставшихся без попечения родителей:

заявление об устройстве несовершеннолетнего в дом ребенка, детский дом, школу - интернат;

подлинник свидетельства о рождении несовершеннолетнего ребенка;

справка с места жительства родителей;

медицинская справка о состоянии здоровья ребенка, которая выдается организациями здравоохранения города Шымкент;

документы об образовании (личное дело учащегося);

документы на родителей или лиц, их заменяющих: копия свидетельства о смерти, копии решения суда об ограничении или лишении родительских прав, о признании их безвестно отсутствующими, об объявлении их умершими, о признании их недееспособными (ограниченно дееспособными), справка о болезни, справка о розыске, справка об отбывании наказания в местах лишения свободы, заявления родителей (матери), об отказе взять ребенка из лечебного или воспитательного учреждения, акт об оставленном ребенке в лечебном учреждении или другом месте, а также документы (акты, справки и т.д.) по иным случаям отсутствия родительского попечения.

13. Бланки по данной государственной услуге не предусматриваются.

14. Заявление с приложением необходимых документов сдается потребителем в отдел образования города Шымкент.

15. Заявителю, сдавшему документы, выдается расписка, подтверждающая, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в котором указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Выдача оформленных документов выдается при личном посещении потребителя отдела образования города Шымкент.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случае

не предоставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела образования города Шымкент основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации и обеспечения еѸ сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела образования города Шымкент измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкент и/или заведующего отделом образования города Шымкент.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкент и/или отдела образования города Шымкент в рабочие дни .

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкент и отдела образования города Шымкент в установленные законодательством сроки .

О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

### **6. Контактная информация**

24. Адрес заведующего отделом образования города Шымкент: улица Гагарина, 121, телефон (факс) приемной 56-19-00, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net)

График работы заведующего отделом образования города Шымкент: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется второй и четвертый четверг каждого месяца с 16.00 часов до 18.00 часов.

Адрес акимата города Шымкент: город Шымкент, ул. Тыныбаева 49, телефон приемной 53-00-12, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net)

25. Телефон доверия Отдела образования города Шымкент 56-19-37.

Приложение к стандарту оказания государственной услуги

**Таблица. Значения показателей качества и доступности**

| Показателей и доступности  | качества | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|--|----------|---------------------------------|--|---|
| 1  |          | 2                               | 3  | 4   |
| <b>1. Своевременность</b>  |          |                                 |  |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                             |          | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1. 2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                                    |          | 90 %                            | 60 %   | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>   |          |                                 |  |   |
| 2. 1. % (доля) потребителей, качеством процесса предоставления услуги  |          | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 2. 2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т. д.) |          | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>  |          |                                 |  |   |
| 3. 1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                   |          | 90 %                            | 50 %   | 45 %  |
| 3. 2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и с данных с первого раза                         |          | 90 %                            | 40 %   | 35 %  |
| 3. 3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет   |          | 0                               | 0  | 0   |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |          |                                 |  |   |
| 4. 1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                     |          | 0,1 %                           | 0,3 %  | 0,5 %                                       |
| 4. 2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных срок  |          | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 4. 3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования   |          | 90 %                            | 70 %   | 45 %  |
| 4. 4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования   |          | 90 %                            | 75 %   | 45 %  |
| <b>5. Вежливость</b>   |          |                                 |  |   |
| 5. 1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала   |          | 90 %                            | 40 %   | 35 %  |

**У т в е р ж д е н**

**п о с т а н о в л е н и е м**

**а к и м а т а**

**г о р о д а**

**Ш ы м к е н т**

от 26 ноября 2007 года  
за N 2046

**С т а н д а р т**  
**оказания государственной услуги**  
**"Назначение государственной адресной социальной помощи"**

**1. Общие положения**

Назначение государственной адресной социальной помощи - это выплата в денежной форме, предоставляемая государством лицам (семьям) с месячным душевым доходом ниже черты бедности, установленной в областях, городах А с т а н е и А л м а т ы .

Форма оказания государственной услуги - не автоматизированная.

Назначение государственной адресной социальной помощи осуществляется на основании:

Закона Республики Казахстан от 17 июля 2001 года N 246-II "О государственной адресной социальной помощи";  
постановления Правительства Республики Казахстан от 24 декабря 2001 года N 1685 "О мерах по реализации Закона Республики Казахстан "О государственной адресной социальной помощи";  
постановления акимата Южно-Казахстанской области от 24 января 2006 года N 40 "О мерах по реализации Законов Республики Казахстан "О государственной адресной социальной помощи" и "О государственных пособиях семьях, имеющих детей".

Государственную услугу предоставляет отдел занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица А л д и я р о в а , 10 .

Результатом государственной услуги является назначение государственной адресной социальной помощи.

Государственная услуга предоставляется гражданам Республики Казахстан, оралманам, лицам, имеющим статус беженца, иностранцам, лицам без гражданства, имеющим вид на жительство и постоянно проживающих в Республике Казахстан, получившим положительные заключения участковых комиссий, созданных решением акимов Абайского, Аль-Фарабийского, Енбекшинского районов города Шымкент, о необходимости предоставления помощи.

Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:  
сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов - в течение 10 рабочих дней;  
максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - не более 40 минут;

максимально допустимое время ожидания в очереди при получении извещения о назначении или отказе в пособии - не более 15 минут.

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Стандарт оказания государственной услуги размещен на стенде в фойе отдела занятости и социальных программ города Шымкента, на веб-сайте акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

Помещение отдела занятости и социальных программ города Шымкента располагается на третьем этаже, имеются зал ожидания, места для заполнения документов, оснащенных стендами с перечнем необходимых документов и образцами заполнения бланков.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

Для получения государственной услуги потребитель предоставляет:

- документ, удостоверяющий личность (копия и оригинал);
- регистрационный номер налогоплательщика (копия и оригинал);
- социальный индивидуальный код (копия и оригинал);
- номер лицевого счета банка второго уровня (копия и оригинал);
- книга регистрации граждан (оригинал);
- справки за предыдущий квартал о размере получаемых пенсий, государственных специальных пособий, специальных государственных пособий потребителя государственных услуг и его членов семьи, которые выдаются государственным центром по выплате пенсий;
- справки, подтверждающие статус безработного, потребителя государственных услуг и его членов семьи, которые выдаются отделом занятости и социальных программ города Шымкента;
- справки о заработной плате за предыдущий квартал с места работы потребителя государственных услуг и его членов семьи;
- справки с места учебы потребителя государственных услуг и его членов семьи с указанием стипендии;
- справки потребителя о получении алиментов на детей, которые выдаются Абайским, Аль-Фарабийским, Енбекшинским отделами территориальных судебных исполнителей Комитета судов Южно-Казахстанской области.

Местом выдачи бланков для получения государственной услуги является отдел занятости и социальных программ города Шымкента, образцы бланков размещены на веб-сайте акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

Бланки и необходимые документы для получения государственной услуги сдаются специалистам отдела занятости и социальных программ города



Шымкента, находящегося по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10.

Потребитель после сдачи всех необходимых документов получает подтверждение о принятии документов в виде отрывного корешка от заявления с указанием даты и фамилии принявшего специалиста.

Извещение о назначении или отказе в пособии выдаются потребителю государственной услуги нарочно.

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) заключение об отказе в предоставлении пособия участковых комиссий, созданных решением акимов Абайского, Аль-Фарабийского, Енбекшинского районов города Шымкент;

2) в случае превышения среднедушевого дохода семьи черты бедности, установленной в областях, городах Астане и Алматы.

### **3. Принципы работы**

При предоставлении государственной услуги специалисты отдела занятости и социальных программ города Шымкента по отношению к потребителю государственной услуги руководствуются следующими принципами работы:

соблюдение законности при исполнении служебного долга;  
вежливость и дача исчерпывающей информации о государственной услуге;  
обеспечение сохранности информации;  
обеспечение защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя.

### **4. Результаты работы**

Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.

Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия специалистов отдела занятости и социальных программ города Шымкента подается на имя заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, кабинет 315, телефон: 53-43-31.

Жалоба подается в письменном виде по почте либо нарочно на имя заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента, улица Алдиярова, 10, кабинет 315, телефон: 53-43-31.

Принятая жалоба регистрируется в журнале регистрации заявлений и жалоб и рассматривается в течение пятнадцати дней с момента поступления.

О результатах рассмотрения жалобы потребителю сообщается в письменном виде по почте.

## 6. Контактная информация

Контактные данные отдела занятости и социальных программ города Шымкента: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, телефон приемной: 53-41-77.

Телефон заместителя заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента: 53-98-93.

Телефон специалистов отдела назначения и выплаты государственной адресной социальной помощи и детского пособия отдела занятости и социальных программ города Шымкента: 53-65-78.

Адрес электронной почты: [Chim\\_tszn@mail.ru](mailto:Chim_tszn@mail.ru).

Веб-сайт акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

Контактные данные вышестоящей организации:

Акимат города Шымкента: город Шымкент, улица Тыныбаева, 49, телефон: 53-00-12, веб-сайт: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

Для получения дополнительной информации необходимо обратиться в отдел занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, телефон: 53-65-78, веб-сайт акимата г о р о д а Ш ы м к е н т а :

[www.akimat.net](http://www.akimat.net).

## П р и л о ж е н и е к с т а н д а р т у о к а з а н и я г о с у д а р с т в е н н о й у с л у ж и " Назначение государственной адресной социальной помощи"

**Таблица. Значение показателей качества и доступности**

| Показатели и доступности  | качества | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|---|----------|---------------------------------|--|---|
| 1   |          | 2                               | 3  | 4   |
| <b>1. Своевременность</b>   |          |                                 |  |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов |          | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут          |          | 90 %                            | 50 %   | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>  |          |                                 |  |   |
|   |          | 90 %                            | 70 %   | 60 %  |

|  |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенные качеством процесса предоставления услуги                                 |       |       |       |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 95 %  | 85 %  | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>  |       |       |       |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги                     | 80 %  | 60 %  | 50 %  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документы и сданных с первого раза                          | 80 %  | 45 %  | 30 %  |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет  | 50 %  | 40 %  | 30 %  |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |       |       |       |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                  | 0,1 % | 0,3 % | 0,5 % |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок                               | 95 %  | 70 %  | 60 %  |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования  | 95 %  | 60 %  | 50 %  |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования  | 90 %  | 60 %  | 50 %  |
| <b>5. Вежливость</b>   |       |       |       |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала  | 90 %  | 70 %  | 60 %  |

*Показатели рассчитываются в соответствии с модельными методическими рекомендациями по определению показателей стандартов государственных услуг, утвержденными приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы (сайт [www.kyzmet.kz](http://www.kyzmet.kz))*

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а Ш ы м к е н т а

о т 2 6

н о я б р я

2 0 0 7

г о д а

за N 2046

### **Стандарт оказания государственной услуги**

#### **"Выдача справок о земельных участках"**

##### **1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок о земельных участках (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 14 пункта 3 статьи 14-1 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года N 4 4 2 .

4. Государственная услуга оказывается отделом земельных отношений города Шымкента, расположенным по адресу: ул. Дулати 3.

5. Formой завершения государственной услуги является выдача справок о земельных участках .

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранцам гражданам и лицам без гражданства и юридическим лицам (далее - заявители ) .

7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов: не более 12 дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более 40 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 30 минут.

8. Данная государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках отдела земельных отношений города Шымкента, расположенного по адресу: ул. Дулати 3.

10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания .

11. Помещения отдела земельных отношений города Шымкента располагаются на первом этаже здания, имеются зал ожидания, места для заполнения документов, оснащенные стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12 . Для получения государственной услуги заявитель представляет: заявление, бланк которого выдается сотрудником отдела земельных отношений города Шымкента, производящим прием документов;

физические лица - копию документа, удостоверяющего личность"; юридические лица - копию свидетельства о государственной регистрации ю р и д и ч е с к о г о л и ц а ;

копию регистрационного номера налогоплательщика (РНН); справка о наличии или отсутствии недвижимого имущества у заявителя,

выдаваемая центром обслуживания населения.

13. Бланки, выдаются сотрудником отдела земельных отношений города Шымкента, расположенного по адресу: ул. Дулати 3, также формы бланков размещаются на веб-сайте акимата города Шымкента - [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

14. Документы, перечисленные в пункте 12, предъявляются в отдел земельных отношений города Шымкента, расположенный по адресу: ул. Дулати 3

15. Заявителю, сдавшему документы, выдается расписка, подтверждающая, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в которой указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Справка о земельных участках выдается заявителю при личном посещении по предъявлению расписки и документа, удостоверяющего личность.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случае не представления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела земельных отношений города Шымкента основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации, и обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела земельных отношений города Шымкента измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкента и/или заведующего отделом земельных отношений города Шымкента.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкента и/или отдела земельных отношений города Шымкента в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкента и отдела земельных отношений города Шымкента в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

### **6. Контактная информация**

24. Адрес заведующего отделом земельных отношений города Шымкента: ул. Дулати 3, телефон приемной 53-56-58, веб-сайт акимата города Шымкент - www.akimat.net. График работы заведующего отделом земельных отношений города Шымкента: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется в каждую среду с 15.00 до 17.00 часов. Адрес акимата города Шымкента: города Шымкент, ул. Тыныбаева 49, телефон приемной 53-00-12, веб-сайт акимата города Шымкент - www.akimat.net.

25. Телефон доверия отдела земельных отношений города Шымкента 53-05-08.

## Приложение

к стандарту оказания государственной услуги

### Значения показателей качества и доступности

| Показатели качества и доступности  | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|--|---------------------------------|--|---|
| 1  | 2                               | 3  | 4   |
| <b>1. Своевременность</b>  |                                 |  |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                           | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 30 минут                                   | 90 %                            | 60 %   | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>   |                                 |  |   |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги                                 | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>  |                                 |  |   |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                  | 90 %                            | 50 %   | 45 %  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза                         | 90 %                            | 40 %   | 35 %  |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет  | 40 %                            | 30 %   | 0   |

|  |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
| 4. Процесс обжалования   |       |       |       |
| 4.1. %(доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0,1 % | 0,3 % | 0,5 % |
| 4.2. %(доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок            | 90 %  | 60 %  | 55 %  |
| 4.3. %(доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования                     | 90 %  | 70 %  | 45 %  |
| 4.4. %(доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования                                   | 90 %  | 75 %  | 45 %  |
| 5. Вежливость  |       |       |       |
| 5.1. %(доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала                                 | 90%   | 40%   | 35%   |

**У т в е р ж д е н**

**п о с т а н о в л е н и е м**

**а к и м а т а**

**г о р о д а Ш ы м к е н т а**

**о т 2 6 н о я б р я 2 0 0 7 г о д а**

**з а N 2046**

**Стандарт оказания государственной услуги**

**"Выдача справок безработным гражданам"**

### **1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок безработным гражданам (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 8 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года N 149 "О занятости населения".

4. Государственная услуга оказывается отделом занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, телефон: 24-94-55, веб-сайт акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

5. Формой завершения государственной услуги является выдача справок безработным гражданам.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранцам и лицам без гражданства, зарегистрированным в отделе занятости и социальных программ города Шымкента в качестве безработных.

7. Сроки ограничения по времени при оказании данной государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги с момента предъявления потребителем необходимых документов: в течение 40 минут;



2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче справки не более : 4 0 м и н у т ;

3) максимально допустимое время ожидания при получении справки: не более 1 0 м и н у т .

8. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Стандарт оказания государственной услуги размещен на визуальном источнике информации (стенде) в фойе отдела занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, на веб-сайте акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди.

11. Помещения отдела занятости и социальных программ города Шымкента располагается на третьем этаже, имеется зал ожидания, места для заполнения документов, оснащен стендом с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги потребитель представляет:

1) документ, удостоверяющий личность (оригинал);

2) документ, подтверждающий трудовую деятельность (оригинал);

3) карточку персонального учета (КПУ) (отдел занятости и социальных программ города Шымкента).

13. Для получения государственной услуги выдача уполномоченным органом бланков (форм заявлений и т.п.) не требуется.

14. Документы, необходимые для получения государственной услуги предоставляются потребителем специалистам отдела занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, телефон: 24-94-55.

15. Государственная услуга предоставляется потребителю сразу же при его обращении.

16. Справка выдается при личном посещении безработного отдела занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, телефон: 24-94-55.

17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются :

1) отсутствие регистрации потребителя как безработного в отделе занятости и социальных программ города Шымкента;

2) отсутствие документов, перечисленных в пункте 12 настоящего стандарта.

## **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела занятости и социальных программ города Шымкента основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

#### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела занятости и социальных программ города Шымкента измеряются показателями качества и доступности.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа отдела занятости и социальных программ города Шымкента ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

#### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия специалистов отдела занятости и социальных программ города Шымкента подается на имя заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента, находящийся по адресу: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, кабинет 315, телефон: 53-43-31.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкента и/или отдела занятости и социальных программ города Шымкента в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкента и отдела занятости и социальных программ города Шымкента в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы потребителю сообщается в письменном виде по почте, либо электронной почте.

#### **6. Контактная информация**

24. Контактные данные отдела занятости и социальных программ города Шымкента: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, телефон приемной: 53-41-77. Телефон заместителя заведующего отделом занятости и социальных программ города Шымкента: 53-98-93. Телефон специалистов отдела содействия в трудоустройстве отдела занятости и социальных программ города Шымкента: 24-94-55, веб-сайт акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net). Контактные данные вышестоящих организаций: акимат города Шымкента: город Шымкент, улица Тыныбаева, 49, телефон: 53-00-12, веб-сайт акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net). Адрес электронной почты: OZ\_SP@mail.ru, CHIM\_TSZN@mail.ru.

25. Для получения дополнительной информации необходимо обратиться в

отдел занятости и социальных программ города Шымкента. Место нахождение: город Шымкент, улица Алдиярова, 10, телефон: 24-94-55, веб-сайт акимата города Шымкента: [www.akimat.net](http://www.akimat.net).

## П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания государственной услуги

**Таблица. Значения показателей качества и доступности**

| Показатели и доступности      | качества  | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|-------------------------------|---|---------------------------------|--|---|
| 1                             |   | 2                               | 3  | 4   |
| <b>1. Своевременность</b>     |   |                                 |  |   |
| 1.1.                          | % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                           | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1.2.                          | % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                                   | 90 %                            | 50 %   | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>            |   |                                 |  |   |
| 2.1.                          | % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги                                 | 90 %                            | 70 %   | 60 %  |
| 2.2.                          | % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 95 %                            | 85 %   | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>         |   |                                 |  |   |
| 3.1.                          | % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                  | 80 %                            | 60 %   | 50 %  |
| 3.2.                          | % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза                         | 80 %                            | 45 %   | 30 %  |
| 3.3.                          | % (доля) услуг, информация, о которых доступна через Интернет   | 50 %                            | 40 %   | 30 %  |
| <b>4. Процесс обжалования</b> |   |                                 |  |   |
| 4.1.                          | % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                    | 0,1 %                           | 0,3 %  | 0,5 %                                       |
|                               |   |                                 |  |   |

|  |      |      |      |
|--|------|------|------|
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 95 % | 70 % | 60 % |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования          | 95 % | 60 % | 50 % |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования                        | 90 % | 60 % | 50 % |
| <b>5. Вежливость</b>   |      |      |      |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала                      | 90 % | 70 % | 60 % |

*Показатели рассчитываются в соответствии с модельными методическими рекомендациями по определению показателей стандартов государственных услуг, утвержденными приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы (сайт [www.kyzmet.kz](http://www.kyzmet.kz))*

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а

Ш ы м к е н т

о т 2 6

н о я б р я

2 0 0 7

г о д а

за N 2046

## С т а н д а р т

о к а з а н и я

г о с у д а р с т в е н н о й

у с л у г и

**"Выдача справок по опеке и попечительству"**

### 1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок по опеке и попечительству (далее - государственная услуга).

2. Форма оказания данной государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании следующего законодательства Республики Казахстан:

1) подпункта 14 пункта 1 статьи 31 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года N 148 "О местном государственном управлении в Республике К а з а х с т а н " ;

2) статей 103 - 108 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года N 321 - I " О б р а к е и с е м ь е " ;

3) постановления Правительства Республики Казахстан "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей, оставшихся без попечения родителей" от 9 сентября 1999 года N 1346 .

4. Данная государственная услуга оказывается отделом образования города Шымкент, расположенным по адресу: улица Гагарина, 121.

5. Результатом данной государственной услуги является выдача справки по

опеке и попечительству отделом образования города Шымкент.

6. Данная государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан.сроки оказания государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов: в течение 3 рабочих дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона): не более 40 м и н у т ;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов как результат оказания данной государственной услуги: 30 минут.

8. Данная государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела образования города Шымкент, расположенного по адресу:улица Гагарина, 121.

10. Государственная услуга предоставляется в следующие дни: прием заявлений и документов - вторник, среда, пятница с 9.00 часов до 12.00 часов, выдача документов по понедельникам с 14.00 часов до 18.00 часов, по средам и пятницам с 9.00 часов до 12.00 часов. Предварительной записи и ускоренного обслуживания физических лиц для получения данной государственной услуги не п р е д у с м о т р е н о .

11. В отделе образования города Шымкент для предоставления данной государственной услуги созданы следующие условия: пандус на крыльце для инвалидов и детских колясок, два письменных стола и четыре стула в фойе перед стендом с образцами заявлений на государственном и русском языках, скамейка на четыре места в коридоре.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить в отдел образования города Шымкент следующие документы: письменное обращение о получении справки по опеке и попечительству; заверенная печатью копия постановления акимата города Шымкент об установлении опеки или попечительства над несовершеннолетними или копия удостоверения лица,назначенного опекуном (попечителем);  
копия удостоверения личности.

13. Бланки по данной государственной услуге не предусматриваются.

14. Заявление с приложением необходимых документов сдается потребителем в отдел образования города Шымкент.

15. Заявителю, сдавшему документы, выдается талон, подтверждающий, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной

услуги, в котором указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Справка по опеке и попечительству выдается заявителю при личном посещении потребителя отделом образования города Шымкента, расположенного по адресу: города Шымкент, улица Гагарина, 121.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела образования города Шымкент основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации и обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела образования города Шымкент измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющих претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкент и/или заведующего отделом образования города Шымкент.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкент и/или отдела образования города Шымкент в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкент и отдела образования города Шымкент в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

### **6. Контактная информация**

24. Адрес заведующего отделом образования города Шымкент: улица Гагарина, 121, телефон (факс) приемной 56-19-00, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) График работы заведующего отделом образования города Шымкент: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется во второй и четвертый четверг каждого месяца с 16.00 часов до 18.00 часов. Адрес акимата города Шымкент: город Шымкент, ул. Тыныбаева 49,

25. Телефон доверия Отдела образования города Шымкент 56-19-37.

Приложение к стандарту

оказания государственной услуги

**Таблица. Значения показателей качества и доступности**

| Показателей качества и доступности   | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|--|---------------------------------|--|---|
| 1  | 2                               | 3  | 4   |
| <b>1. Своевременность</b>  |                                 |  |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                             | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1. 2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                                    | 90 %                            | 60 %   | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>   |                                 |  |   |
| 2. 1. % (доля) потребителей, качеством процесса предоставления услуги  | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 2. 2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т. д.) | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>  |                                 |  |   |
| 3. 1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                   | 90 %                            | 50 %   | 45 %  |
| 3. 2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и с данных с первого раза                         | 90 %                            | 40 %   | 35 %  |
| 3. 3. % (доля) услуг, информация, о которых доступна через Интернет  | 0                               | 0  | 0   |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |                                 |  |   |
| 4. 1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                     | 0,1 %                           | 0,3 %  | 0,5 %                                       |
| 4. 2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных срок  | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 4. 3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования   | 90 %                            | 70 %   | 45 %  |
| 4. 4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования   | 90 %                            | 75 %   | 45 %  |
| <b>5. Вежливость</b>   |                                 |  |   |



|  |      |      |      |
|--|------|------|------|
| 5. 1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 90 % | 40 % | 35 % |
|--|------|------|------|

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м а к и м а т а  
г о р о д а Ш ы м к е н т  
о т 2 6 н о я б р я 2 0 0 7 г о д а  
за N 2046

**С т а н д а р т**  
**оказания государственной услуги**  
**"Выдача справок в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади принадлежащей несовершеннолетним детям"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям (далее - государственная услуга).

2. Форма оказания данной государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании следующего законодательства Республики Казахстан:

1) пункты 3, 4 статьи 58 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года N 321-І "О браке и семье";

2) пункта 3 статьи 13 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года N 94 "О жилищных отношениях";

3) постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года N 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей, оставшихся без попечения родителей".

4. Данная государственная услуга оказывается отделом образования города Шымкент, расположенным по адресу: улица Гагарина, 121.

5. Результатом данной государственной услуги является выдача справки в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям.

6. Данная государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан.

7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки: сроки оказания данной государственной услуги с момента регистрации письменного обращения физических лиц: в течение 3 рабочих дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче

необходимых документов (при регистрации, получении талона): не более 40 м и н у т ;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов как результат оказания данной государственной услуги: не более 30 м и н у т .

8. Данная государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела образования города Шымкент, расположенного по адресу: улица Гагарина, 121.

10. Государственная услуга предоставляется в следующие дни: прием заявлений и документов - вторник, среда, пятница с 9.00 часов до 12.00 часов, выдача документов по понедельникам с 14.00 часов до 18.00 часов, по средам и пятницам с 9.00 часов до 12.00 часов. Предварительной записи и ускоренного обслуживания физических лиц для получения данной государственной услуги не п р е д у с м о т р е н о .

11. В отделе образования города Шымкент для предоставления данной государственной услуги созданы следующие условия: пандус на крыльце для инвалидов и детских колясок, два письменных стола и четыре стула в фойе перед стендом с образцами заявлений на государственном и русском языках, скамейка на четыре места в коридоре.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо предоставить в отдел образования города Шымкент следующие документы: письменное заявление лица, желающего обменять или продать жилую площадь, принадлежащую

несовершеннолетним детям;

копия удостоверения личности;

копия свидетельства о регистрации брака;

копия свидетельства о рождении несовершеннолетних детей;

копия правоустанавливающего документа на жилье;

письменная гарантия родителей, опекунов (попечителей) об обеспечении жильем

несовершеннолетних детей;

письменное согласие ребенка в возрасте от 10 лет до 18 лет.

13. Бланки по данной государственной услуге не предусматриваются.

14. Заявление с приложением необходимых документов сдается потребителем в отдел образования города Шымкент.

15. Заявителю, сдавшему документы, выдается расписка, подтверждающая, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной

услуги, в котором указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Выдача справки в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям, выдается заявителю при личном посещении по предъявлению расписки и документа, удостоверяющего личность.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела образования города Шымкент основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации и обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела образования города Шымкент измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкент и/или заведующего отделом образования города Шымкент.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкент и/или отдела образования города Шымкент в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкент и отдела образования города Шымкент в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

### **6. Контактная информация**

24. Адрес заведующего отделом образования города Шымкент: улица Гагарина, 121, телефон (факс) приемной 56-19-00, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) График работы заведующего отделом образования города Шымкент: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется во второй и четвертый четверг каждого месяца с 16.00 часов до 18.00 часов. Адрес акимата города Шымкент: город Шымкент, ул. Тыныбаева 49, телефон приемной 53-00-12, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net)

25. Телефон доверия Отдела образования города Шымкент 56-19-37.

П р и л о ж е н и е  
к                      с т а н д а р т у                      о к а з а н и я  
государственной услуги

**Таблица. Значения показателей качества и доступности**

| Показателей качества и доступности   | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|--|---------------------------------|--|---|
| 1  | 2                               | 3  | 4   |
| <b>1. Своевременность</b>  |                                 |  |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                             | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1. 2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                                    | 90 %                            | 60 %   | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>   |                                 |  |   |
| 2. 1. % (доля) потребителей, качеством процесса предоставления услуги  | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 2. 2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т. д.) | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>  |                                 |  |   |
| 3. 1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                   | 90 %                            | 50 %   | 45 %  |
| 3. 2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и с данных с первого раза                         | 90 %                            | 40 %   | 35 %  |
| 3. 3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет   | 0                               | 0  | 0   |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |                                 |  |   |
| 4. 1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                     | 0,1 %                           | 0,3 %  | 0,5 %                                       |
| 4. 2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных срок  | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 4. 3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования   | 90 %                            | 70 %   | 45 %  |
| 4. 4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования   | 90 %                            | 75 %   | 45 %  |

|  |      |      |      |
|--|------|------|------|
| <b>5. Вежливость</b>   |      |      |      |
| 5. 1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 90 % | 40 % | 35 % |

**У т в е р ж д е н**

п о с т а н о в л е н и е м                      а к и м а т а  
г о р о д а                      Ш ы м к е н т  
о т                      2 6                      н о я б р я                      2 0 0 7                      г о д а  
за N 2046

**С т а н д а р т**

**оказания государственной услуги "Выдача справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям (далее - государственная услуга).

2. Форма оказания данной государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года N 1346 " Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан , о патронате и Правил организации централизованного учета детей, оставшихся без попечения родителей ".

4. Данная государственная услуга оказывается отделом образования города Шымкент, расположенным по адресу: улица Гагарина, 121.

5. Результатом данной государственной услуги является выдача справки в пенсионные фонды, территориальные подразделения комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям.

6. Данная государственная услуга оказывается гражданам Республики К а з а х с т а н .

7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки:сроки оказания данной государственной услуги с момента регистрации письменного обращения физических лиц: в течение 3 рабочих дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона): не более 40 м и н у т ;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов как результат оказания данной государственной услуги: не более 30

м и н у т .

8. Данная государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела образования города Шымкент, расположенного по адресу: улица Гагарина, 121.

10. Государственная услуга предоставляется в следующие дни: прием заявлений и документов - вторник, среда, пятница с 9.00 часов до 12.00 часов, выдача документов по понедельникам с 14.00 часов до 18.00 часов, по средам и пятницам с 9.00 часов до 12.00 часов. Предварительной записи и ускоренного обслуживания физических лиц для получения данной государственной услуги не предусмотрено.

11. В отделе образования города Шымкент для предоставления данной государственной услуги созданы следующие условия: пандус на крыльце для инвалидов и детских колясок, два письменных стола и четыре стула в фойе перед стендом с образцами заявлений на государственном и русском языках, скамейка на четыре места в коридоре.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо предоставить в отдел образования города Шымкент следующие документы:

1) письменное заявление лица, желающего получить справку в пенсионные фонды, территориальные подразделения комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям для;  
копия свидетельства о смерти родителя (родителей);  
копия документа подтверждающего право на наследство;  
копия свидетельства о рождении несовершеннолетних детей;  
письменное согласие ребенка в возрасте от 10 лет до 18 лет.

13. Бланки по данной государственной услуге не предусматриваются.

14. Заявление с приложением необходимых документов сдаются потребителем в отдел образования города Шымкент.

15. Заявителю, сдавшему документы, выдается расписка, подтверждающая, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в котором указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Выдача справки в пенсионные фонды, территориальные подразделения комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним осуществляется только при личном посещении потребителем отделом образования города Шымкента, расположенного по адресу: город Шымкент, улица Гагарина, 121.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела образования города Шымкент основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации и обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела образования города Шымкент измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкент и/или заведующего отделом образования города Шымкент.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкент и/или отдела образования города Шымкент в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкент и отдела образования города Шымкент в установленные законодательством сроки. О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

### **6. Контактная информация**

24. Адрес заведующего отделом образования города Шымкент: улица Гагарина, 121, телефон (факс) приемной 56-19-00, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) График работы заведующего отделом образования города Шымкент: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется второй и четвертый четверг каждого месяца с 16.00 часов до 18.00 часов. Адрес акимата города Шымкент: город Шымкент, ул. Тыныбаева 49, телефон приемной 53-00-12, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net)

25. Телефон доверия Отдела образования города Шымкент 56-19-37.

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания государственной услуги



**Таблица. Значения показателей качества и доступности**

| Показателей качества и доступности   | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|--|---------------------------------|--|---|
| 1  | 2                               | 3  | 4   |
| <b>1. Своевременность</b>  |                                 |  |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                             | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1. 2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                                    | 90 %                            | 60 %   | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>   |                                 |  |   |
| 2. 1. % (доля) потребителей, качеством процесса предоставления услуги  | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 2. 2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т. д.) | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>  |                                 |  |   |
| 3. 1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                   | 90 %                            | 50 %   | 45 %  |
| 3. 2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и с данными с первого раза                        | 90 %                            | 40 %   | 35 %  |
| 3. 3. % (доля) услуг, информация, о которых доступна через Интернет  | 0                               | 0  | 0   |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |                                 |  |   |
| 4. 1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                     | 0,1 %                           | 0,3 %  | 0,5 %                                       |
| 4. 2. % (доля) обоснованных жалоб,рассмотренных срок   | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 4. 3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования   | 90 %                            | 70 %   | 45 %  |
| 4. 4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования   | 90 %                            | 75 %   | 45 %  |
| <b>5. Вежливость</b>   |                                 |  |   |
| 5. 1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала   | 90 %                            | 40 %   | 35 %  |

**У т в е р ж д е н**  
**п о с т а н о в л е н и е м**

**а к и м а т а**

г о р о д а Ш ы м к е н т  
о т 2 6 н о я б р я 2 0 0 7 г о д а  
за N 2046

**С т а н д а р т  
о к а з а н и я г о с у д а р с т в е н н о й у с л у г и**

**"Выдача разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему (далее - государственная услуга).

2. Форма оказания данной государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании следующего законодательства Республики Казахстан:

1) пункта 1 статьи 14 Закона Республики Казахстан от 8 августа 2002 года N 345-III "О правах ребенка в Республике Казахстан";

2) пункта 3 статьи 58, пункт 2 статьи 114 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года N 321-III "О браке и семье";

3) пункта 3 статьи 13 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года N 94-III "О жилищных отношениях";

4) постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года N 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей, оставшихся без попечения родителей".

4. Данная государственная услуга оказывается отделом образования города Шымкент, расположенным по адресу: улица Гагарина, 121.

5. Результатом данной государственной услуги является выдача разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.

6. Данная государственная услуга оказывается гражданам Республики К а з а х с т а н .

7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки:  
сроки оказания государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов: в течение 3 рабочих дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона): не более 40 м и н у т ;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов как результат оказания данной государственной услуги: не более 30

м и н у т .

8. Данная государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела образования города Шымкент, расположенного по адресу: улица Гагарина, 121.

10. Государственная услуга предоставляется в следующие дни: прием заявлений и документов - вторник, среда, пятница с 9.00 часов до 12.00 часов, выдача документов по понедельникам с 14.00 часов до 18.00 часов, по средам и пятницам с 9.00 часов до 12.00 часов.

Предварительной записи и ускоренного обслуживания физических лиц для получения данной государственной услуги не предусмотрено.

11. В отделе образования города Шымкент для предоставления данной государственной услуги созданы следующие условия: пандус на крыльце для инвалидов и детских колясок, два письменных стола и четыре стула в фойе перед стендом с образцами заявлений на государственном и русском языках, скамейка на четыре места в коридоре.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить в отдел образования города Шымкент следующие документы: письменное обращение о получении разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему;  
копию удостоверений личности;  
копию свидетельства о рождении несовершеннолетних детей;  
копию правоустанавливающего документа на жилье;  
справку из банка (оригинал);  
письменное согласие ребенка в возрасте от 10 до 18 лет.

13. Бланки по данной государственной услуге не предусматриваются.

14. Заявление с приложением необходимых документов сдается потребителем в отдел образования города Шымкент.

15. Заявителю, сдавшему документы, выдается талон, подтверждающий, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в котором указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Выдача разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему выдается заявителю при личном посещении по предъявлению расписки и документа, удостоверяющего личность.



**Таблица. Значения показателей качества и доступности**

| Показатели качества и доступности   | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|---|---------------------------------|--|---|
| 1   | 2                               | 3  | 4   |
| <b>1. Своевременность</b>   |                                 |  |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                            | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                                    | 90 %                            | 60 %   | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>  |                                 |  |   |
| 2.1. % (доля) потребителей, качеством процесса предоставления услуги  | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т. д.) | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>   |                                 |  |   |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                   | 90 %                            | 50 %   | 45 %  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и с данными с первого раза                        | 90 %                            | 40 %   | 35 %  |
| 3.3. % (доля) услуг, информация, о которых доступна через Интернет  | 0                               | 0  | 0   |
| <b>4. Процесс обжалования</b>   |                                 |  |   |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                     | 0,1 %                           | 0,3 %  | 0,5 %                                       |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных срок  | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования   | 90 %                            | 70 %   | 45 %  |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования   | 90 %                            | 75 %   | 45 %  |
| <b>5. Вежливость</b>  |                                 |  |   |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала   | 90 %                            | 40 %   | 35 %  |

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м а к и м а т а

г о р о д а Ш ы м к е н т

о т 2 6 н о я б р я 2 0 0 7 г о д

з а N 2046

## С т а н д а р т

о к а з а н и я г о с у д а р с т в е н н о й у с л у г и

**"Выдача справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища"**

### 1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища (далее - государственная услуга).

2. Форма оказания данной государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании следующего законодательства Республики Казахстан:

1) статей 22, 23 Гражданского кодекса Республики Казахстан;

2) пунктов 1, 3 статьи 14 Закона Республики Казахстан от 8 августа 2002 года N 345- II "О правах ребенка в Республике Казахстан";

3) пункта 2 статьи 114 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года N 321-I "О браке и семье";

4) пункта 3 статьи 13 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года N 94-I "О жилищных отношениях";

5) постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года N 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей, оставшихся без попечения родителей".

4. Данная государственная услуга оказывается отделом образования города Шымкент, расположенным по адресу: улица Гагарина, 121.

5. Результатом данной государственной услуги является выдача справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища.

6. Данная государственная услуга оказывается гражданам Республики К а з а х с т а н .

7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки: сроки оказания государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов: в течение 15 рабочих дней";

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона): не более 40 м и н у т " ;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов как результат оказания данной государственной услуги: не более 30 м и н у т .

8. Данная государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на веб-сайте акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) и официальных источниках информации, стендах, информационных досках с образцами отдела образования города Шымкент, расположенного по адресу: улица Гагарина, 121.

10. Государственная услуга предоставляется в следующие дни: прием заявлений и документов - вторник, среда, пятница с 9.00 часов до 12.00 часов, выдача документов по понедельникам с 14.00 часов до 18.00 часов, по средам и пятницам с 9.00 часов до 12.00 часов.

Предварительной записи и ускоренного обслуживания физических лиц для получения данной государственной услуги не предусмотрено.

11. В отделе образования города Шымкент для предоставления данной государственной услуги созданы следующие условия: пандус на крыльце для инвалидов и детских колясок, два письменных стола и четыре стула в фойе перед стендом с образцами заявлений на государственном и русском языках, скамейка на четыре места в коридоре.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить в отдел образования города Шымкент следующие документы:

1) письменное обращение о выдаче справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей , являющихся собственниками жилища";

2) заверенная печатью копия постановления акимата города Шымкента об установлении опеки (попечительства) над несовершеннолетними";

3) копия удостоверения личности";

4) решение совета опеки (попечительства)";

копия свидетельства о рождении опекаемых несовершеннолетних детей"; правоустанавливающие документы на жилье (копии договора о приватизации , договора купли-продажи, технического паспорта)";

письменное согласие ребенка в возрасте от 10 до 18 лет.

13. Бланки по данной государственной услуге не предусматриваются.

14. Заявление с приложением необходимых документов сдается



потребителем в отдел образования города Шымкент.

15. Заявителю, сдавшему документы, выдается талон, подтверждающий, что заявитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в котором указана дата получения заявителем государственной услуги.

16. Выдача справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища выдается при личном присутствии потребителя отделом образования города Шымкент, расположенного по адресу: город Шымкент, улица Гагарина, 121.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность отдела образования города Шымкент основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации и обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы отдела образования города Шымкент измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя акима города Шымкент и/или заведующего отделом образования города Шымкент.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярии аппарата акима города Шымкент и/или отдела образования города Шымкент в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журналах учета аппарата акима города Шымкент и отдела образования города Шымкент в установленные законодательством сроки.

О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте.

### **6. Контактная информация**

24. Адрес заведующего отделом образования города Шымкент: улица Гагарина, 121, телефон (факс) приемной 56-19-00, веб-сайт акимата города

Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net) График работы заведующего отделом образования города Шымкент: пять дней в неделю, с перерывом на обед. Прием граждан осуществляется второй и четвертый четверг каждого месяца с 16.00 часов до 18.00 часов. Адрес акимата города Шымкент: город Шымкент, ул. Тыныбаева 49, телефон приемной 53-00-12, веб-сайт акимата города Шымкент - [www.akimat.net](http://www.akimat.net)

25. Телефон доверия Отдела образования города Шымкент 56-19-37.

**П р и л о ж е н и е**  
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**  
государственной услуги

**Таблица. Значения показателей качества и доступности**

| Показатели качества и доступности  | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|--|---------------------------------|--|---|
| 1  | 2                               | 3  | 4   |
| <b>1. Своевременность</b>  |                                 |  |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа                             | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| 1. 2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут                                    | 90 %                            | 60 %   | 40 %  |
| <b>2. Качество</b>   |                                 |  |   |
| 2. 1. % (доля) потребителей, качеством процесса предоставления услуги  | 90 %                            | 60 %   | 55 %  |
| 2. 2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т. д.) | 95 %                            | 80 %   | 75 %  |
| <b>3. Доступность</b>  |                                 |  |   |
| 3. 1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги                   | 90 %                            | 50 %   | 45 %  |
| 3. 2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и с данными с первого раза                        | 90 %                            | 40 %   | 35 %  |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет  | 0                               | 0  | 0   |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |                                 |  |   |
| 4. 1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                     | 0,1 %                           | 0,3 %  | 0,5 %                                       |

|  |      |      |      |
|--|------|------|------|
| 4. 2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных срок                          | 90 % | 60 % | 55 % |
| 4. 3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 90 % | 70 % | 45 % |
| 4. 4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования               | 90 % | 75 % | 45 % |
| <b>5. Вежливость</b>   |      |      |      |
| 5. 1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала             | 90 % | 40 % | 35 % |

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»  
Министерства юстиции Республики Казахстан