

**Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Выдача справок по опеке и попечительству"**

***Утративший силу***

Постановление Акимата города Астаны от 18 февраля 2008 года N 22-220п. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 13 марта 2008 года N 502. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 26 марта 2009 года N 06-285п

*Сноска. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 26.03.2009 N 06-285п*

      В соответствии с
постановлениями
Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги", в целях повышения качества оказания государственных услуг акимат города Астаны
**ПОСТАНОВЛЯЕТ**
:

      1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги "Выдача справок по опеке и попечительству" (далее - государственная услуга), предоставляемой Государственным учреждением "Департамент образования города Астаны" (далее - Департамент).

      2. Департаменту обеспечить опубликование утвержденного стандарта государственной услуги в средствах массовой информации городского значения, в том числе ежегодно утверждаемых значений показателей качества и доступности;
  
      в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и до 15 декабря каждого отчетного года обеспечить предоставление ежеквартальной и годовой отчетности по достижению целевых значений показателей качества и доступности в отдел мониторинга государственных услуг аппарата Акима города Астаны.

      3. Департаменту обеспечить государственную регистрацию данного постановления в органах юстиции.

      4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Акима города Астаны Султанова Е.Х.

      5. Настоящее постановление вступает в силу со дня государственной регистрации в органах юстиции и вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования.

*Аким*
*А. Мамин*

Утвержден             
  
постановлением        
  
акимата города Астаны 
  
от 18 февраля 2008 года
  
N 22-220п

**Стандарт**
  
**оказания государственной услуги**

**Выдача справок по опеке и попечительству**

**1. Общие положения**

      1. Данная государственная услуга определяет порядок выдачи справок по опеке и попечительству.

      2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании
статей 100
-
108
Закона Республики Казахстан "О браке и семье",
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",
постановления
Правительства Республики Казахстан от 24 июня 1999 года N 842 "Об утверждении Перечня заболеваний, при наличии которых лицо не может усыновить (удочерить) ребенка, принять его под опеку (попечительство), патронат".

      4. Государственную услугу оказывает отдел специального дополнительного образования и воспитательной работы Департамента.
  
      Место оказания услуги: город Астана, улица Бейбитшилик 11, кабинет 723, телефон: 75-25-12.
  
      Официальный сайт: www.astana.kz.

      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является выдача справки по опеке и попечительству.

      6. Государственная услуга оказывается физическим лицам (далее - потребитель).

      7. Рассмотрение документов в течение пятнадцати рабочих дней:
  
      1) со дня регистрации заявления экспертиза представленных документов осуществляется в течение десяти рабочих дней, справка оформляется в течение пяти рабочих дней, после чего выдается заявителю;
  
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона) до 40 минут;
  
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 40 минут.

      8. Оказание государственной услуги бесплатное.

      9. Полная информация о порядке государственной услуги располагается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в фойе Департамента, а также веб-сайте: www.astana.kz.

      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 09.00 часов до 19.00 часов.
  
      Прием документов осуществляется с 09.00 часов до 13.00 часов.
  
      Для получения государственной услуги предварительная запись и ускорение обслуживания не осуществляется.

      11. Государственная услуга оказывается в кабинете отдела специального дополнительного образования и воспитательной работы Департамента, город Астана, улица Бейбитшилик 11, кабинет 723.
  
      При входе в здание Департамента образования установлен пропускной пункт по документу, удостоверяющему личность.
  
      В фойе и кабинете имеется информационные стенды с образцами заполненных бланков.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения справки по опеке и попечительству представляются:
  
      копия документа, подтверждающая опекунство (попечительство), решение суда об установлении опекунства, двухсторонний патронатный договор;
  
      оригинал и копия удостоверения личности заявителя;
  
      документы, удостоверяющие личность ребенка - оригинал и копия свидетельства о рождении, оригинал и копия удостоверения личности;
  
      справка с места жительства (информационная справка Департамента жилья).

      13. Для получения государственной услуги бланки выдаются специалистами отдела специального дополнительного образования и воспитательной работы Департамента, согласно
приложения N 2
к настоящему стандарту.

      14. Государственная услуга осуществляется в кабинетах специалистами отдела специального дополнительного образования и воспитательной работы Департамента.

      15. Уполномоченный сотрудник, принявший документы, сообщает заявителю в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения им исполненной услуги.

      16. Выдача справки осуществляется сотрудником отдела специального дополнительного образования и воспитательной работы Департамента ежедневно на основании принятых документов.
  
      Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.
  
      Справка выдается при личном посещении.
  
      В случаях, если заявитель не обратился за получением документов в срок, Департамент осуществляет бессрочное хранение выданных справок и рассмотренных документов.

      17. Департаментом в представлении государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления потребителем одного из документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.
  
      После получения отказа Департамент информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования причин отказа.

**3. Принципы нашей работы**

      18. Деятельность Департамента основывается на принципах:
  
      1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
  
      2) противостояния проявлениям коррупции;
  
      3) беспрекословного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
  
      4) предоставления полной информации об оказываемой государственной услуге;
  
      5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;
  
      6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;
  
      7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
  
      8) обеспечения конфиденциальности документов;
  
      9) обеспечения сохранности неполученных в установленном периоде документов;
  
      10) корректности и вежливости.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с
приложением N 1
к настоящему стандарту.
  
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. При необходимости обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться к директору Департамента (телефон 8 (7172) 75-26-33, электронная почта: astana\_do@mail.ru
  
      Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, потребитель может направить жалобу письменно заместителю Акима города Астаны.
  
      22. Жалоба принимается в письменном виде, по почте либо нарочно через канцелярию Департамента, по адресу: город Астана, улица Бейбитшилик, 11, кабинет 718, в рабочие дни.
  
      23. Потребителю, непосредственно обратившемуся письменно, возвращается второй экземпляр обращения (жалобы) с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего обращение.
  
      Рассмотрение жалоб, поступивших в Департамент образования, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
  
      Ответ на поданную жалобу либо информацию о ходе рассмотрения жалобы можно получить по месту расположения Департамента, в кабинете 723, либо в канцелярии.
  
      Жалобы, поданные в порядке, установленным законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

**6. Контактная информация**

      24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Департамента:
  
      1) Директор Департамента:
  
      Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик, 11, кабинет 709, телефон 8 (7172) 75-26-33;
  
      Адрес электронной почты: astana\_do@mail.ru
  
      График работы: ежедневно с 09.00 до 19.00, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 13.00 до 15.00.
  
      Прием по личным вопросам: понедельник с 17.00 до 19.00 часов, кроме праздничных дней.
  
      2) Заместитель директора Департамента:
  
      Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик, 11, кабинет 716, телефон 8 (7172) 75-27-20.
  
      Адрес электронной почты: astana\_do@mail.ru
  
      График работы: ежедневно с 09.00 до 19.00, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 13.00 до 15.00.
  
      Прием по личным вопросам: среда с 17.00 до 19.00 часов, кроме праздничных дней.
  
      3) Заместитель акима города Астаны:
  
      Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик 11, кабинет 225, телефон 8 (7172) 75-21-47.
  
      Адрес электронной почты: akimat 225@mail.ru
  
      Прием по личным вопросам: понедельник с 16.00 до 18.00 часов, кроме праздничных дней.
  
      25. Дополнительные услуги не оказываются.

Приложение N 1       
  
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. Своевременность | | | |
| 1.1. % (доля) случаев   предоставления услуги в   установленный срок с   момента сдачи документа | 85 | 55 | 44 |
| 1.2. % (доля) потребителей,   ожидавших получение услуги   в очереди не более 40 минут | 85 | 55 | 47 |
| 2. Качество | | | |
| 2.1. % (доля) потребителей   удовлетворенных качеством   процесса предоставления   услуги | 85 | 55 | 47 |
| 2.2. % (доля) случаев   правильно оформленных   документов (произведенных   начислений, расчетов   и т.п.) | 98 | 92 | 88 |
| 3. Доступность | | | |
| 3.1. % (доля) потребителей   удовлетворенных качеством   информации о порядке   предоставления услуги | 90 | 70 | 59 |
| 3.2. % (доля) случаев   правильно заполненных   документов и сданных   с первого раза | 85 | 65 | 56 |
| 3.3. % (доля) полнота   информации об услуге,   которая доступна через   Интернет | 95 | 50 | - |
| 4. Процесс обжалования | | | |
| 4.1. % (доля) обоснованных   жалоб к общему количеству   обслуженных потребителей   по данной услуге | 4 | 8 | 12 |
| 4.2. % (доля) обоснованных   жалоб, рассмотренных и   удовлетворенных   в установленный срок | 75 | 50 | 25 |
| 4.3. % (доля) потребителей,   удовлетворенных   существующим порядком   обжалования | - | - | 25 |
| 4.4. % (доля) потребителей,   удовлетворенных   существующим сроками   обжалования | - | - | 25 |
| 5. Вежливость | | | |
| 5.1. % (доля) потребителей,   удовлетворенных вежливостью   персонала | 85 | 65 | 53 |

      Примечание: Показатели рассчитываются в соответствии с модельными
  
методическими рекомендациями по определению показателей стандартов
  
государственных услуг, утвержденными приказом Председателя Агентства
  
Республики Казахстан по делам государственной службы.

Приложение N 2       
  
к стандарту оказания 
  
государственной услуги

                                        Образец

                                  Выписка из приложения
  
                           к постановлению акима города Астаны

город Астана                    N \_\_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_ года

Об установлении опеки и попечительства
  
над несовершеннолетними детьми,
  
оставшихся без попечения родителей

      В соответствии со
статьями 104
и
105
Закона Республики Казахстан "О браке и семье", на основании заявления (Ф.И.О.)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и документов Государственного учреждения "Департамент образования города Астаны" аким города Астаны
**ПОСТАНОВЛЯЕТ**
:
  
      1. Установить опеку и попечительство над несовершеннолетними детьми, оставшимися без попечения родителей, согласно приложению

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N   п/п | Опекун   (попечитель) | Опекаемый | Основание   оформления опеки   и попечительства |
|  | Ф.И.О. | Ф.И.О., год рождения   опека (попечительство). |  |

        Директор Департамента
  
      образования города Астаны \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись (Ф.И.О.)

      М.П.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан