

**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