

**Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Выдача разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему"**

***Утративший силу***

Постановление Акимата города Астаны от 18 февраля 2008 года N 22-225п. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 13 марта 2008 года N 507. 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
постановлением
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 разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему" (далее - государственная услуга), предоставляемой Государственным учреждением "Управление образования города Астаны" (далее - Управление).
  
      2. Управлению 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. Управлению 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*

Утвержден             
  
постановлением        
  
акимата города Астаны 
  
от 18 февраля 2008 года
  
N 22-225п

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

**"Выдача разрешений в банки для оформления ссуды**
  
**под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему"**

**1. Общие положения**

      1. Данная государственная услуга определяет порядок выдачи разрешения в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.
  
      2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.
  
      3. Государственная услуга осуществляется на основании
статей 22
,
23, 24
Гражданского кодекса Республики Казахстан, пункта 3
статьи 13
Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях",
статьи 114
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".
  
      4. Государственную услугу оказывает отдел специального дополнительного образования и воспитательной работы Управления.
  
      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-разрешения в банки на оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.
  
      6. Государственная услуга оказывается физическим лицам (далее - потребитель).
  
      7. Рассмотрение документов в течение двух рабочих дней:
  
      1) со дня регистрации заявления экспертиза представленных документов осуществляется в течение одного рабочего дня, справка-разрешение в банки оформляется в течение одного рабочего дня, 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 Управления, а также веб-сайте: www.astana.kz.
  
      10. Государственная услуга предоставляется в соответствии с установленным графиком работы Управления, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 09.00 часов до 19.00 часов.
  
      Прием документов осуществляется во вторник с 10.00 до 13.00 часов, четверг с 15.00 до 17.00 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 Управления, город Астана, улица Бейбитшилик 11, кабинет 723.
  
      При входе в здание Управления образования установлен пропускной пункт по документу, удостоверяющему личность.
  
      В фойе и кабинете имеются информационные стенды с образцами заполненных бланков.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения справки-разрешения в банки представляются:
  
      заявление от обоих родителей (супругов) несовершеннолетних детей согласно
приложению N 3
к настоящему стандарту;
  
      оригиналы и копии удостоверений личности родителей;
  
      свидетельство о рождении ребенка (детей; личное присутствие детей 10 лет и старше (до 18 лет);
  
      оригинал и копия свидетельства о браке;
  
      оригиналы и копии других документов (свидетельство о расторжении брака, о смерти, справка по форме N 4 в случае рождения ребенка вне брака);
  
      оригиналы и копии документов на квартиру (договор, свидетельство о государственной регистрации прав на недвижимость, технический паспорт на квартиру, домовая книга);
  
      письмо из банка о выдаче справки на разрешение залога жилья, принадлежащего несовершеннолетнему;
  
      доверенность, заверенная нотариусом, от супруга(-и), если кто-либо из них отсутствует;
  
      заявление на гарантийное жилье, нотариально заверенное: от близких родственников, от родителей несовершеннолетних.
  
      13. Для получения государственной услуги бланки выдаются специалистами отдела специального дополнительного образования и воспитательной работы Управления, согласно
приложениям N 2
,
3
к настоящему стандарту.
  
      14. Государственная услуга осуществляется в кабинетах специалистами отдела специального дополнительного образования и воспитательной работы Управления.
  
      Место оказания услуги: город Астана, улица Бейбитшилик, 11, кабинет 723, телефон 556875.
  
      
*Сноска. Пункт 14 с изменениями, внесенными постановлением акимата города Астаны от 30.12.2008*
N 22-1506п
*(вводится в действие по истечении 10 календарных дней после первого официального опубликования)*
  
      15. Уполномоченный сотрудник, принявший документы, выдает справку заявителю о получении всех необходимых документов и дате получения им исполненной услуги.
  
      
*Сноска. Пункт 15 в редакции постановления акимата города Астаны от 30.12.2008*
N 22-1506п
*(вводится в действие по истечении 10 календарных дней после первого официального опубликования)*
  
      16. Выдача справки осуществляется сотрудником отдела специального дополнительного образования и воспитательной работы Управления ежедневно на основании принятых документов по адресу: город Астана, улица Бейбитшилик, 11, кабинет 723, телефон 556875.
  
      Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.
  
      Справка выдается при личном посещении.
  
      В случаях, если заявитель не обратился за получением документов в срок, Управление осуществляет бессрочное хранение выданных справок и рассмотренных документов.
  
      
*Сноска. Пункт 16 в редакции постановления акимата города Астаны от 30.12.2008*
N 22-1506п
*(вводится в действие по истечении 10 календарных дней после первого официального опубликования)*
  
      17. Управлением в представлении государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления потребителем одного из документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта, а так же:
  
      нарушение прав и интересов несовершеннолетнего в результате продажи или обмена жилой площади, принадлежащей ему.
  
      После получения отказа Управление информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования причин отказа.

**3. Принципы нашей работы**

      18. Деятельность Управления 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 Управления (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 Управления, 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 Управление 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 Управления, 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 Управления:
  
      1) Директор Управления:
  
      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 Управления:
  
      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 | 65 | 53 |
| 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 | 80 | 73 |
| 2.2. % (доля) случаев   правильно оформленных   документов (произведенных   начислений, расчетов   и т.п.) | 95 | 85 | 80 |
| 3. Доступность | | | |
| 3.1. % (доля) потребителей   удовлетворенных качеством   информации о порядке   предоставления услуги | 95 | 85 | 80 |
| 3.2. % (доля) случаев   правильно заполненных   документов и сданных   с первого раза | 95 | 85 | 80 |
| 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 | 5 | 15 | 20 |
| 4.2. % (доля) обоснованных   жалоб, рассмотренных и   удовлетворенных   в установленный срок | 85 | 45 | 33 |
| 4.3. % (доля) потребителей,   удовлетворенных   существующим порядком   обжалования | - | - | 67 |
| 4.4. % (доля) потребителей,   удовлетворенных   существующим сроками   обжалования | - | - | 67 |
| 5. Вежливость | | | |
| 5.1. % (доля) потребителей,   удовлетворенных вежливостью   персонала | 95 | 85 | 80 |

      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

                             Республика Казахстан
  
                             Управление образования города Астаны

      Управление образования, включающий в себя орган опеки и
  
попечительства, согласно пункта 3 статьи 13 Закона Республики
  
Казахстан "О жилищных отношениях", действующий в интересах
  
несовершеннолетнего (-ей, -их)
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
дает согласие \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
квартиры N \_\_\_\_\_\_\_\_ по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
дом N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      Заместитель директора
  
      Управления образования
  
      города Астаны              \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись (Ф.И.О.)

      М.П.

Приложение N 3       
  
к стандарту оказания 
  
государственной услуги

                   Образец для физического лица

                          Управления образования города Астаны
  
                          от супругов (Ф.И.О. полностью, без
  
                          сокращений точно по паспорту)
  
                          \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
                          \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
                   проживающих по адресу, телефон
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                 Заявление

      Просим Вашего разрешения на залог квартиры, расположенной по
  
адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
для получения кредита в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сроком на\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
Имеем детей:
  
1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
(указать Ф.И.О. детей, год рождения, N свидетельства о рождении,
  
дети старше 10 лет расписываются, пишут слово - "согласны")
  
Сведения об отце (Ф.И.О., N удостоверения личности, кем и когда выдано)
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_роспись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
Сведения о матери (Ф.И.О., N удостоверения личности, кем и когда выдано)
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_роспись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
Письмо из банка N\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
В случае потери жилья дети будут проживать по адресу (указать адрес
  
дополнительной площади или адреса близких родственников, согласных
  
взять детей), фразу "обязуемся в дальнейшем детей не оставить без
  
жилья" - написать собственноручно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      Дата "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ год
  
      Подпись обоих супругов \_\_\_\_\_\_\_\_\_

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