

Об утверждении стандартов оказания государственных услуг

Утративший силу

Постановление Акимата Актюбинской области от 4 апреля 2008 года N 99. Зарегистрировано в Департаменте юстиции Актюбинской области 30 апреля 2008 года за N 3251. Утратило силу постановлением акимата Актюбинской области от 19 марта 2010 года № 90

Сноска. Утратило силу постановлением акимата Актюбинской области от 19.03.2010 № 90.

В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года N 107 "Об административных процедурах" и в целях реализации постановлений Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении типового стандарта оказания государственной услуги", от 30 июня 2007 года N 561 "Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам" акимат области **ПОСТАНОВЛЯЕТ** :

1. Утвердить прилагаемые стандарты оказания государственных услуг, оказываемые местными исполнительными органами области:
 - 1) оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи;
 - 2) оформление документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами;
 - 3) назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет;
 - 4) назначение жилищной помощи;
 - 5) оформление документов на социальное обслуживание в государственных и негосударственных медико-социальных учреждениях;
 - 6) оформление документов для инвалидов на социальное обслуживание на дому, в том числе для детей-инвалидов, нуждающихся в постороннем уходе и помощи;
 - 7) назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов;
 - 8) оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому;
 - 9) назначение социальной помощи специалистам социальной сферы, проживающим в сельской местности, по приобретению топлива;
 - 10) назначение государственной адресной социальной помощи;

- 11) регистрация и постановка на учет безработных граждан;
- 12) регистрация и учет граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне;
- 13) прием заявки от семьи, желающей взять детей на патронатное воспитание ;
- 14) постановка на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей ;
- 15) регистрация детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения ;
- 16) выдача справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища ;
- 17) оформление документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей ;
- 18) выдача справок по опеке и попечительству ;
- 19) выдача справок в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям ;
- 20) выдача справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям ;
- 21) выдача разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему ;
- 22) выдача справок о наличии подсобного хозяйства ;
- 23) сведения о поголовье скота ;
- 24) выдача справки для приобретения техники в лизинг ;
- 25) постановка на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилье из государственного жилищного фонда .

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя акима области Умурзакова И.К.

3. Настоящее постановление вводится в действие по истечении 10 календарных дней со дня первого официального опубликования.

Аким области Е. Сагиндилов

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 04 апреля 2008 года N 99

**Стандарт оказания государственной услуги:
"Оформление документов на инвалидов**

для предоставления им протезно-ортопедической помощи" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) статьи 20 Закона Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года N 39 "О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан";

2) Правил обеспечения инвалидов протезно-ортопедической помощью и техническими вспомогательными (компенсаторными) средствами, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 июля 2005 года N 7 5 4 ;

3) пункта 82 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами занятости и социальных программ по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: оформление документов, обеспечение инвалидов протезно-ортопедическими средствами.

6. Государственная услуга оказывается:

1) участникам, инвалидам Великой Отечественной войны, а также лицам, приравненным по льготам и гарантиям к инвалидам Великой Отечественной в о й н ы ;

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

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

4) инвалидам от общего заболевания;

5) инвалидам с детства;

б) детям-инвалидам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги - 1 день;

2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 30 минут;

3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - услуга оказывается на момент обращения.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется 5 дней в неделю, за исключением субботы и воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием осуществляется без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов:

- 1) заявление;
- 2) копия удостоверение личности;
- 3) копия книги учета граждан;
- 4) копия справки об инвалидности;
- 5) копия свидетельства о рождении для детей до 16 лет;
- 6) пенсионное удостоверение;
- 7) индивидуальная программа реабилитации инвалида.

13. При оформлении документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи не требуется заполнения каких-либо бланков.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги выдается подтверждение с отметкой о принятии документов с регистрационным номером.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, а также

в случае, если индивидуальной программой реабилитации не предусмотрено оказание данной услуги.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителю измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую Вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1
к с т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Городской отдел занятости и социальных программ г. Актобе"	г . А к т о б е , ул. Бр.Жубановых, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел занятости и социальных программ"	с . К о м с о м о л , ул. Балдыргана, 10	8 (71339) 21-4-69
3	ГУ "Алгинский районный отдел занятости и социальных программ"	г . А л г а , ул. Сейфулина, 17	8 (71337) 31-1-52
4	ГУ "Байганинский районный отдел занятости и социальных программ"	п . К а р а у к е л ь д ы , ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-5-73
5	ГУ "Иргизский районный отдел занятости и социальных программ"	с . И р г и з , ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-6-50
6	ГУ "Каргалинский районный отдел занятости и социальных программ"	п . Б а д а м ш а , ул. Пацаева, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	ГУ "Кобдинский районный отдел занятости и социальных программ"	п . К о б д а , ул. Абулхаир-хана, 47	8 (71341) 21-3-24
8	ГУ "Мартукский районный отдел занятости и социальных программ"	с . М а р т у к , ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 22-8-13
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел занятости и социальных программ"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 36-2-02
10	ГУ "Темирский районный отдел занятости и социальных программ"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Байганина, 13	8 (71346) 23-0-93
11	ГУ "Хромтауский районный отдел занятости и социальных программ"	г . Х р о м т а у , ул. Мира, 4	8 (71336) 21-8-63
12	ГУ "Шалкарский районный отдел занятости и социальных программ"	г . Ш а л к а р , ул. Ургенишбаева, 13	8 (71335) 23-0-11
13	ГУ "Уилский районный отдел занятости и социальных программ"	п . О й ы л , ул. Шернияза, 66	8 (71332) 21-9-45

Сноска. Приложение 2 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

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 документов	95 %	84 %	90%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90 %	58 %	77%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	90 %	75 %	84%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	84 %	90%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	68 %	82%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза.	80 %	57 %	72%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет.	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг.	0,5 %	0,8 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90 %	80 %	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90 %	80 %	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	90 %	93%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 04 апреля 2008 года N 99

**Стандарт оказания государственной услуги:
"Оформление документов на инвалидов для обеспечения их
сурдо-тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами" 1.
Общие положения**

1. Определение государственной услуги: оформление документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) постановления Правительства Республики Казахстан от 20 июля 2005 года N 754 "О некоторых вопросах реабилитации инвалидов";

2) постановления Правительства Республики Казахстан от 31 января 2007 года N 74 "Об использовании целевых текущих трансфертов, предусмотренных в республиканском бюджете на 2007 год, на обеспечение нуждающихся инвалидов обязательными гигиеническими средствами и предоставление услуг специалистами жестового языка, индивидуальными помощниками в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида";

3) пункта 83 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами занятости и социальных программ по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: оформление документов, обеспечение сурдо-тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами.

6. Сурдотехническими средствами согласно индивидуальной программе реабилитации обеспечиваются:

1) участники и инвалиды Великой Отечественной войны;

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

3) дети - инвалиды;

4) инвалиды первой, второй, третьей групп.

Тифлотехническими средствами согласно индивидуальной программе

реабилитации обеспечиваются:

- 1) инвалиды первой и второй групп;
- 2) дети - инвалиды.

Обязательными гигиеническими средствами обеспечиваются инвалиды согласно индивидуальной программе реабилитации на основании медицинских показаний.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) сроки оказания государственной услуги - 1 день;
- 2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 30 минут;
- 3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - услуга оказывается на момент обращения.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется 5 дней в неделю, за исключением субботы и воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием осуществляется без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов:

- 1) заявление;
- 2) копия удостоверение личности;
- 3) копия книги учета граждан;
- 4) копия справки об инвалидности;
- 5) копия свидетельства о рождении для детей до 16 лет;
- 6) пенсионное удостоверение;
- 7) индивидуальная программа реабилитации инвалида.

13. При оформлении документов на инвалидов для обеспечения их

сурдо-тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами не требуется заполнения каких-либо бланков.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги выдается подтверждение с отметкой о принятии документов с регистрационным номером.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, а также в случае, если индивидуальной программой реабилитации не предусмотрено оказание данной услуги.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителю измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую Вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1
к с т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Городской отдел занятости и социальных программ г. Актобе"	г. Актобе, ул. Бр.Жубановых, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Комсомол, ул. Балдыргана, 10	8 (71339) 21-4-69
3	ГУ "Алгинский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Алга, ул. Сейфулина, 17	8 (71337) 31-1-52
4	ГУ "Байганинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-5-73

3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза.	80 %	56 %	72%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет.	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг.	0,5 %	0,7 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90 %	80 %	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90 %	80 %	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	90 %	91 %

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 04 апреля 2008 года N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) статьей 5 и 9 Закона Республики Казахстан от 28 июня 2005 года N 63 "О государственных пособиях семьям, имеющим детей";

2) 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";

3) пункта 84 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами занятости и социальных программ по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: решение о назначении государственного пособия.

6. Государственная услуга предоставляется гражданам Республики Казахстан, постоянно проживающим в Республике Казахстан и оралманам, со среднедушевым доходом, не превышающим уровня стоимости продовольственной корзины.

Пособия на детей назначаются семьям, когда безработные, трудоспособные родители зарегистрированы в уполномоченных органах по вопросам занятости, инвалидам, учащимся и студентам, слушателям и курсантам дневной формы обучения, включая магистратуру и аспирантуру, а также гражданам, занятым уходом за инвалидами I и II групп, лицам старше восьмидесяти лет, детям в возрасте до 3-х лет, детям инвалидам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) сроки оказания государственной услуги - 10 дней;
- 2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 40 минут;
- 3) время ожидания в очереди при получении результата оказания государственной услуги - 20 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется 5 дней в неделю, за исключением субботы и воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием осуществляется без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов:

- 1) заявление;

2) сведения о составе семьи;

3) сведения о полученных доходах членов семьи заявителя (для работающих членов семьи - справка о заработной плате, за предшествующий квартал, для получателей пособий, пенсий - справка о размере пособий и пенсий;

4) сведения о наличии подсобного хозяйства;

5) копии документов удостоверяющего личность заявителя и свидетельства о рождении ребенка;

6) копия документа, подтверждающего местожительство семьи.

При сдаче документов необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, СИК, РНН, лицевой счет в банке заявителя.

13. Бланки документов можно получить в Отделах по месту проживания потребителя услуги.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги выдается подтверждение с отметкой о принятии документов с регистрационным номером.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, а также семьям, имеющим среднедушевой доход, превышающий продовольственную корзину.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;

2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;

3) вежливости;

4) предоставление исчерпывающей информации;

5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителю измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую Вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1

к стандарту
государственной услуги

оказания

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Городской отдел занятости и социальных программ г. Актобе"	г. Актобе, ул. Бр. Жубановых, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Комсомол, ул. Балдыргана, 10	8 (71339) 21-4-69
3	ГУ "Алгинский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Алга, ул. Сейфулина, 17	8 (71337) 31-1-52
4	ГУ "Байганинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-5-73
5	ГУ "Иргизский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-6-50
6	ГУ "Каргалинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Бадамша, ул. Пацаева, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	ГУ "Кобдинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 47	8 (71341) 21-3-24
8	ГУ "Мартукский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Мартук, ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 22-8-13
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Кандыгаш, ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 36-2-02
10	ГУ "Темирский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Шубаркудук, ул. Байганина, 13	8 (71346) 23-0-93
11	ГУ "Хромтауский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Хромтау, ул. Мира, 4	8 (71336) 21-8-63
12	ГУ "Шалкарский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Шалкар, ул. Ургенишбаева, 13	8 (71335) 23-0-11
13	ГУ "Уилский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Ойыл, ул. Шернияза, 66	8 (71332) 21-9-45

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 2 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

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 документов	95%	84%	90%

1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут.	90%	58%	70%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	74%	84%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенные начисления, расчеты и т.д.)	95%	87%	92%
3. Доступность			
3.1.% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	84%	79%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	57%	74%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	10%	
4.Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалобы к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90%	80%	
4.3. %(доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	80%	
4.4. %(доля) потребителей, удовлетворенных Сроками обжалования	90%	80%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95%	87%	90%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 04 апреля 2008 года N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Назначение жилищной помощи" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: назначение жилищной помощи.
2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.
3. Государственная услуга оказывается на основании:
 - 1) пункта 2 статьи 97 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года N № 94 "О жилищных отношениях";
 - 2) подпункта 12-6 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 " ;

3) пункта 85 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами занятости и социальных программ по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: договор на предоставление жилищной помощи.

6. Государственная услуга предоставляется физическим лицам, являющимся собственниками или нанимателями жилья независимо от формы собственности.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги - 10 дней;

2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 40 минут;

3) время ожидания в очереди при получении документов - 40 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется 5 дней в неделю, за исключением субботы и воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием осуществляется без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов:

1) заявление;

2) книга регистрации граждан;

3) сведения о полученных доходах членов семьи заявителя (для работающих членов семьи - справка о заработной плате, за предшествующий квартал; для получателей пособий, пенсий - справка о размере пособий и пенсий; для получателей стипендии - справка с места учебы);

- 4) документ, подтверждающий собственность жилья (технический паспорт или ордер, договор найма на жилье);
- 5) для лиц, проживающих в частном секторе - сведения о наличии личного подсобного хозяйства;
- 6) документ, удостоверяющий личность на совершеннолетних членов семьи;
- 7) регистрационный номер налогоплательщика на совершеннолетних членов семьи (Р Н Н) ;
- 8) трудовая книжка (безработным);
- 9) детям с 16-ти лет - справка с места учебы;
- 10) свидетельства о рождении, о браке, о смерти, о разводе, установлении отцовства - на членов семьи;
- 11) одиноким матерям - копия справки формы N 4;
- 12) лицевой счет заявителя в банке.

13. Бланки документов можно получить в Отделах по месту проживания потребителя услуги.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги выдается подтверждение с отметкой о принятии документов с регистрационным номером.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, заведомо недостоверных сведений, а также лицам, расходы которых за потребление коммунальных услуг и за услуги связи в части увеличения абонентской платы за телефон не превышают утвержденный маслихатами процент от совокупного дохода семьи.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;

- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителю измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую Вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением

качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е **1**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Городской отдел занятости и социальных программ г. Актобе"	г. Актобе, ул. Бр.Жубановых, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Комсомол, ул. Балдыргана, 10	8 (71339) 21-4-69
3	ГУ "Алгинский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Алга, ул. Сейфулина, 17	8 (71337) 31-1-52
4	ГУ "Байганинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-5-73
5	ГУ "Иргизский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-6-50
6	ГУ "Каргалинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Бадамша, ул. Пацаева, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	ГУ "Кобдинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 47	8 (71341) 21-3-24
8	ГУ "Мартукский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Мартук, ул. Сейфулина, 38	8 (71331) 22-8-13
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Кандыгааш, ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 36-2-02
10	ГУ "Темирский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Шубаркудук, ул. Байганина, 13	8 (71346) 23-0-93
11	ГУ "Хромтауский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Хромтау, ул. Мира, 4	8 (71336) 21-8-63
12	ГУ "Шалкарский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Шалкар, ул. Ургенишбаева, 13	8 (71335) 23-0-11
13	ГУ "Уилский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Ойыл, ул. Шернияза, 66	8 (71332) 21-9-45

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 2 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

Значения показателей качества и доступности

		Целевое значение показателя в	Текущее значение

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	последующем году	показателя в отчетном году
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	95%	81%	88%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут.	90%	55%	67%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	71%	82%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенные начисления, расчеты и т.д.)	95%	86%	90%
3. Доступность			
3.1.% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	61%	76%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	51%	61%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	10%	
4.Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалобы к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,6%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90%	80%	
4.3. %(доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	80%	
4.4. %(доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	80%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95%	86%	87%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 04 апреля 2008 года N 99

**Стандарт оказания государственной услуги:
"Оформление документов на социальное обслуживание в
государственных и негосударственных
медико-социальных учреждениях" 1. Общие положения**

1. Определение государственной услуги: оформление документов на социальное обслуживание в государственных и негосударственных медико-социальных учреждениях.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) пункта 86 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561;

2) типовых правил социального обслуживания, утвержденных приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 1 декабря 2005 года N 306-п, зарегистрированных в Министерстве юстиции Республики Казахстан 23 декабря 2005 года за N 3985.

4. Государственная услуга оказывается отделами занятости и социальных программ по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: оформление документов, социальное обслуживание в государственных и негосударственных медико-социальных учреждениях.

6. Государственная услуга предоставляется:

1) престарелым гражданам, нуждающимся по состоянию здоровья в постоянном постороннем уходе и медицинском обслуживании;

2) инвалидам 1, 2 групп, нуждающимся по состоянию здоровья в постоянном постороннем уходе и медицинском обслуживании.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги - 10 дней;

2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 30 минут;

3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - 20 м и н у т .

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется 5 дней в неделю, за исключением субботы и воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием осуществляется без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов:

- 1) заявление;
- 2) копия удостоверения личности;
- 3) копия РНН;
- 4) копия СИК;
- 5) копия книги учета граждан;
- 6) медицинская карта;
- 7) справка из Государственного центра по выплате пенсий;
- 8) копия выписки из справки об инвалидности;
- 9) индивидуальная программа реабилитации (если имеет инвалидность).

13. Бланки документов можно получить в Отделах по месту проживания потребителя услуги.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги выдается подтверждение с отметкой о принятии документов с регистрационным номером.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;

3) вежливости ;

4) предоставление исчерпывающей информации;

5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителю измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую Вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту

проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е **1**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Городской отдел занятости и социальных программ г. Актобе"	г. Актобе, ул. Бр.Жубановых, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Комсомол, ул. Балдыргана, 10	8 (71339) 21-4-69
3	ГУ "Алгинский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Алга, ул. Сейфулина, 17	8 (71337) 31-1-52
4	ГУ "Байганинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-5-73
5	ГУ "Иргизский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-6-50
6	ГУ "Каргалинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Бадамша, ул. Пацаева, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	ГУ "Кобдинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 47	8 (71341) 21-3-24
8	ГУ "Мартукский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Мартук, ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 22-8-13
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Кандыгааш, ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 36-2-02
10	ГУ "Темирский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Шубаркудук, ул. Байганина, 13	8 (71346) 23-0-93
11	ГУ "Хромтауский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Хромтау, ул. Мира, 4	8 (71336) 21-8-63
12	ГУ "Шалкарский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Шалкар, ул. Ургенишбаева, 13	8 (71335) 23-0-11
13	ГУ "Уилский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Ойыл, ул. Шернияза, 66	8 (71332) 21-9-45

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 2 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

Значения показателей качества и доступности

		Целевое значение	Текущее значение

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	показателя в последующем году	показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	95 %	82 %	87%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90 %	54 %	76%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	90 %	72 %	84%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	82 %	89%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	67 %	82%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза.	80 %	51 %	73%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет.	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг.	0,5 %	0,6 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90 %	80 %	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90 %	80 %	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	90 %	92%

П р и л о ж е н и е
к постановлению акимата области

от 04 апреля 2008 года N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"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. Определение государственной услуги: оформление документов для инвалидов на социальное обслуживание на дому, в том числе для детей-инвалидов, нуждающихся в постороннем уходе и помощи.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) статьи 23 Закона Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года N 39 "О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан";

2) пункта 87 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561;

3) типовых правил социального обслуживания, утвержденных приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 1 декабря 2005 года N 306-п, зарегистрированных в Министерстве юстиции Республики Казахстан 23 декабря 2005 года за N 3985.

4. Государственная услуга оказывается отделами занятости и социальных программ по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: решение о принятии на социальное обслуживание на дому.

6. Государственная услуга предоставляется инвалидам и одиноко проживающим престарелым гражданам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги - 10 дней;

2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 40 минут;

3) время ожидания в очереди при получении документов - 40 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется 5 дней в неделю, за исключением субботы и воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием осуществляется без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для

заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов:

- 1) заявление;
- 2) медицинская карта;
- 3) акт материально-бытового обследования;
- 4) удостоверение, подтверждающее статус;
- 5) справка об инвалидности;
- 6) справка с места жительства;
- 7) копия индивидуальной программы реабилитации инвалидов (ИПР);
- 8) заключение психолого-медико-педагогической консультации (ПМПК) для детей с ограниченными возможностями. <*>

Сноска. Пункт 12 дополнен подпунктами 7), 8) в соответствии с постановлением акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

13. Бланки документов можно получить в Отделах по месту проживания потребителя услуги.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги выдается подтверждение с отметкой о принятии документов с регистрационным номером.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов и заведомо недостоверных сведений.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителю измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую Вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е **1**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Городской отдел занятости и социальных программ г. Актобе"	г. Актобе, ул. Бр.Жубановых, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Комсомол, ул. Балдыргана, 10	8 (71339) 21-4-69
3	ГУ "Алгинский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Алга, ул. Сейфулина, 17	8 (71337) 31-1-52
4	ГУ "Байганинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-5-73
5	ГУ "Иргизский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-6-50
6	ГУ "Каргалинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Бадамша, ул. Пацаева, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	ГУ "Кобдинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 47	8 (71341) 21-3-24
8	ГУ "Мартукский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Мартук, ул. Сейфулина, 38	8 (71331) 22-8-13
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Кандыгагаш, ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 36-2-02
10	ГУ "Темирский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Шубаркудук, ул. Байганина, 13	8 (71346) 23-0-93
11	ГУ "Хромтауский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Хромтау, ул. Мира, 4	8 (71336) 21-8-63
12	ГУ "Шалкарский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Шалкар, ул. Ургенишбаева, 13	8 (71335) 23-0-11
13	ГУ "Уилский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Ойыл, ул. Шернияза, 66	8 (71332) 21-9-45

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 2 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

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 документов	95%	81%	88%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут.	90%	52%	61%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	71%	82%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенные начисления, расчеты и т.д.)	95%	86%	91%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	62%	75%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	52%	69%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступна через Интернет	20%	10%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,6%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90%	80%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	80%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	80%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95%	86%	87%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 04 апреля 2008 г. N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся

граждан по решениям местных представительных органов" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) пункта 88 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561;

2) решения маслихата Актюбинской области от 12 декабря 2006 года N 317 "О предоставлении льгот", зарегистрированное в Департаменте юстиции Актюбинской области 25 декабря 2006 года за N 3193.

4. Государственная услуга оказывается отделами занятости и социальных программ по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: решение о назначении социальной помощи.

6. Государственная услуга предоставляется участникам и инвалидам Великой Отечественной войны 1941 – 1945 годов, ветеранам, бывшим военнослужащим, призванным в ряды Советской армии в годы Великой Отечественной войны и работникам органов внутренних дел, награжденных медалью "За Победу над Германией в Великой Отечественной войне 1941 – 1945 годов", лицам, награжденных медалью "За Победу над Японией", а также военнослужащим Советской Армии, которые в соответствии с решениями правительственных органов бывшего Союза ССР принимали участие в боевых действиях на территории других государств дальнего зарубежья, вдовам (вдовцам) погибших воинов и умерших участников и инвалидов Великой Отечественной войны 1941 – 1945 годов, воинам-афганцам, родителям и семьям погибших, без вести пропавших воинов-афганцев, семьям умерших воинов афганцев, лицам, принимавшим участие в ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС в 1986 – 1989 годах, инвалидам других радиационных катастроф и аварий на объектах гражданского или военного назначения и ядерных испытаний, лицам

, награжденным орденами и медалями бывшего Союза ССР за самоотверженный труд и безупречную воинскую службу в тылу в годы Великой Отечественной войны, лицам, проработавшим не менее 6 месяцев с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года . < * >

Сноска. Пункт 6 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) сроки оказания государственной услуги - 1 месяц;
- 2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 30 минут;
- 3) время ожидания в очереди при получении результата оказания государственной услуги - 20 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется 5 дней в неделю, за исключением субботы и воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием осуществляется без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов:

- 1) заявлени е ;
- 2) справка с места жительства или копию домово й книги;
- 3) копия свидетельства о рождении ребенка-инвалида;
- 4) копия справки об установлении инвалидности (МСЭК);
- 5) справка с ГЦВП или иной документ, подтверждающий получение государственного социального пособия на ребенка-инвалида до 16 лет;
- 6) копия документа, подтверждающего опеку нство или усыновление.

13. Бланки документов можно получить в Отделах по месту проживания потребителя услуги.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги выдается подтверждение с отметкой о принятии документов с регистрационным номером.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, а также при изменении обстоятельств, влияющих на право получения социальных выплат.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителю измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую Вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1
к стандарту оказания государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Городской отдел занятости и социальных программ г. Актобе"	г. Актобе, ул. Бр. Жубановых, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Комсомол, ул. Балдыргана, 10	8 (71339) 21-4-69
3	ГУ "Алгинский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Алга, ул. Сейфулина, 17	8 (71337) 31-1-52
4	ГУ "Байганинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-5-73
5	ГУ "Иргизский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-6-50

6	ГУ "Каргалинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Бадамша, ул. Пацаева, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	ГУ "Кобдинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 47	8 (71341) 21-3-24
8	ГУ "Мартукский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Мартук, ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 22-8-13
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Кандыгаш, ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 36-2-02
10	ГУ "Темирский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Шубаркудук, ул. Байганина, 13	8 (71346) 23-0-93
11	ГУ "Хромтауский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Хромтау, ул. Мира, 4	8 (71336) 21-8-63
12	ГУ "Шалкарский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Шалкар, ул. Ургенишбаева, 13	8 (71335) 23-0-11
13	ГУ "Уилский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Ойыл, ул. Шернияза, 66	8 (71332) 21-9-45

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 2 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

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 документов	95 %	83 %	89%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90 %	58 %	71%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	90 %	74 %	90%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	83 %	96%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	68 %	87%

3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80 %	57 %	62%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5 %	0,6 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90 %	80 %	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90 %	80 %	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	87 %	98%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) статьи 23 Закона Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года N 39 "О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан";

2) пункта 89 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561;

4. Государственная услуга оказывается отделами занятости и социальных программ по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: оформление документов, возмещение расходов

родителям или законным представителям детей-инвалидов на обучение и воспитание.

6. Государственная услуга оказывается детям-инвалидам в возрасте до 18 лет, обучающимся на дому.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) сроки оказания государственной услуги - 1 день;
- 2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 30 минут;
- 3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - услуга оказывается на момент обращения.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется 5 дней в неделю, за исключением субботы и воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием осуществляется без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов:

- 1) заявление в произвольной форме;
- 2) заключение городской психолого-медико-педагогической консультации;
- 3) копия удостоверения личности мамы, регистрационного номера налогоплательщика (РНН), номер лицевого счета в банках второго уровня;
- 4) копия свидетельства о рождении ребенка;
- 5) копия книги учета граждан;
- 6) справка из школы ежеквартально.

13. При оформлении документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому, не требуется заполнения каких-либо бланков.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги выдается подтверждение с отметкой о принятии документов с регистрационным номером.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителю измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую Вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1
к с т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Городской отдел занятости и социальных программ г. Актобе"	г. Актобе, ул. Бр.Жубановых, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Комсомол, ул. Балдыргана, 10	8 (71339) 21-4-69
3	ГУ "Алгинский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Алга, ул. Сейфулина, 17	8 (71337) 31-1-52
4	ГУ "Байганинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-5-73
5	ГУ "Иргизский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-6-50
6	ГУ "Каргалинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Бадамша, ул. Пацаева, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	ГУ "Кобдинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 47	8 (71341) 21-3-24

8	ГУ "Мартукский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Мартук, ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 22-8-13
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Кандыгаш, ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 36-2-02
10	ГУ "Темирский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Шубаркудук, ул. Байганина, 13	8 (71346) 23-0-93
11	ГУ "Хромтауский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Хромтау, ул. Мира, 4	8 (71336) 21-8-63
12	ГУ "Шалкарский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Шалкар, ул. Ургенишбаева, 13	8 (71335) 23-0-11
13	ГУ "Уилский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Ойыл, ул. Шернияза, 66	8 (71332) 21-9-45

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 2 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

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 документов	95 %	81 %	85%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90 %	54 %	63%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	90 %	71 %	76%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	81 %	84%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	66 %	72%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза.	80 %	52 %	61%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет.	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			

4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг.	0,5 %	0,6 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90 %	80 %	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90 %	80 %	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	90 %	92%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Назначение социальной помощи специалистам социальной сферы, проживающим в сельской местности, по приобретению топлива" 1.

Общие положения

1. Определение государственной услуги: назначение социальной помощи специалистам социальной сферы, проживающим в сельской местности, по приобретению топлива.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) пункта 5 статьи 18 Закона Республики Казахстан от 8 июля 2005 года N 66 "О государственном регулировании развития агропромышленного комплекса и сельских территорий".

2) пункта 90 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561;

4. Государственная услуга оказывается отделами социальной сферы районов по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: решение о назначении социальной помощи.

6. Государственная услуга предоставляется специалистам государственных организаций здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры и спорта, проживающим в сельской местности.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) сроки оказания государственной услуги - 10 дней;
- 2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 20 минут.
- 3) время ожидания в очереди при получении результата оказания государственной услуги - 20 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется 5 дней в неделю, за исключением субботы и воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием осуществляется без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов:

- 1) список специалистов, утвержденный руководителями государственных учреждений, с указанием фамилии, имени, отчества;
- 2) регистрационный номер налогоплательщика (РНН);
- 3) подтверждение банка об открытии счета.

13. Для получения государственной услуги специальные бланки не предусмотрены.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги выдается подтверждение с отметкой о принятии документов с регистрационным номером.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов или предоставлении неполного пакета документов.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителю измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую Вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1
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 г и

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
Айтекебийский район			
1	ГУ "Айтекебийский районный отдел занятости и социальных программ"	с . Комсомол , ул. Балдыргана, 10	8 (71339) 21-4-69
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	с . Комсомол , ул. Т.Жургенова, 52	8 (71339) 21-5-35
3	ГУ "Айтекебийский районный отдел культуры и развития языков"	с . Комсомол , ул. Т.Жургенова, 45	8 (71339) 22-1-00
4	ГУ "Айтекебийский районный отдел физической культуры и спорта"	с . Комсомол , ул. Т.Жургенова, 45	8 (71339) 22-0-08
5	ГККП "Айтекебийская центральная районная больница"	с . Комсомол , ул. Аблай-хана, 3	8 (71339) 21-9-32
Алгинский район			
6	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	г . Алга , 4 микрорайон, 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
7	ГУ "Алгинский районный отдел занятости и социальных программ"	г . Алга , ул. Сейфулина, 17	8 (71337) 31-1-52
8	ГУ "Алгинский районный отдел культуры и развития языков"	г . Алга , 5 микрорайон, 4	8 (71337) 33-4-60
9	ГУ "Алгинский районный отдел физической культуры и спорта"	г . Алга , 5 микрорайон, 4	8 (71337) 33-4-83
10	ГККП "Алгинская центральная районная больница"	г . Алга , ул. Есет Батыра, 24	8 (71337) 31-9-03
Байганинский район			
11	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	п . Караукельды , ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-7-58
12	ГУ "Байганинский районный отдел занятости и социальных программ"	п . Караукельды , ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-5-73

13	ГУ "Байганинский районный отдел культуры и развития языков"	п. Караукельды, ул. Баратбатыра, 52	8 (71345) 22-7-75
14	ГУ "Байганинский районный отдел физической культуры и спорта"	п. Караукельды, ул. Конаева, 41	8 (71345) 23-7-43
15	ГККП "Байганинская центральная районная больница"	п. Караукельды, ул. Асаубатыра, 10	8 (71345) 22-1-00
Иргизский район			
16	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-5-63
17	ГУ "Иргизский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-6-50
18	ГУ "Иргизский районный отдел культуры и развития языков"	с. Иргиз, ул. Жангельдина, 28	8 (71343) 21-3-09
19	ГУ "Иргизский районный отдел физической культуры и спорта"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 28	8 (71343) 21-8-60
20	ГККП "Иргизская центральная районная больница"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 2	8 (71343) 21-1-07
Каргалинский район			
21	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	п. Бадамша, ул. Цибульчика, 32	8 (71342) 22-3-33
22	ГУ "Каргалинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Бадамша, ул. Пацаева, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
23	ГУ "Каргалинский районный отдел культуры и развития языков"	п. Бадамша, ул. Айтекеби, 32	8 (71342) 23-1-48
24	ГУ "Каргалинский районный отдел физической культуры и спорта"	п. Бадамша, ул. Цибульчика, 11	8 (71342) 23-2-30
25	ГККП "Каргалинская центральная районная больница"	п. Бадамша, ул. Цибульчика, 4	8 (71342) 22-1-99
Кобдинский район			
26	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 53	8 (71341) 21-5-33
27	ГУ "Кобдинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 47	8 (71341) 21-3-24
28	ГУ "Кобдинский районный отдел культуры и развития языков"	п. Кобда, ул. Астана, 42	8 (71341) 21-5-49
29	ГУ "Кобдинский районный отдел физической культуры и спорта"	п. Кобда, ул. Астана, 48	8 (71341) 22-0-18
30	ГККП "Кобдинская центральная районная больница"	п. Кобда, ул. Иманова, 1	8 (71341) 21-1-93
Мартукский район			
31	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с. Мартук, ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 21-0-63
32	ГУ "Мартукский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Мартук, ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 22-8-13
33	ГУ "Мартукский районный отдел культуры и развития языков"	с. Мартук, ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 21-1-64

34	ГУ "Мартукский районный отдел физической культуры и спорта"	с . М а р т у к , ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 22-9-62
35	ГККП "Мартукская центральная районная больница"	с . М а р т у к , ул. Акбулакская, 1	8 (71331) 21-7-52
Мугалжарский район			
36	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 3-62-01
37	ГУ "Мугалжарский районный отдел занятости и социальных программ"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 36-2-02
38	ГУ "Мугалжарский районный отдел культуры и развития языков"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Садовая, 8	8 (71333) 36-5-62
39	ГУ "Мугалжарский районный отдел физической культуры и спорта"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Гагарина, 6	8 (71333) 37-2-32
40	ГККП "Мугалжарская центральная районная больница"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Баймухамбетова, 2	8 (71333) 34-3-54
Темирский район			
41	ГУ "Темирский районный отдел образования"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Желтоксана, 5	8 (71346) 22-7-48
42	ГУ "Темирский районный отдел занятости и социальных программ"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Байганина, 13	8 (71346) 23-0-93
43	ГУ "Темирский районный отдел культуры и развития языков"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Желтоксана, 5	8 (71346) 22-2-49
44	ГУ "Темирский районный отдел физической культуры и спорта"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Желтоксана, 5	8 (71346) 22-5-62
45	ГККП "Темирская центральная районная больница"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Желтоксана, 5	8 (71346) 22-7-03
Хромтауский район			
46	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	г . Х р о м т а у , ул. Спортивная, 2	8 (71336) 21-6-51
47	ГУ "Хромтауский районный отдел занятости и социальных программ"	г . Х р о м т а у , ул. Мира, 4	8 (71336) 21-8-63
48	ГУ "Хромтауский районный отдел культуры и развития языков"	г . Х р о м т а у , ул. Лахно, 37	8 (71336) 24-7-55
49	ГУ "Хромтауский районный отдел физической культуры и спорта"	г . Х р о м т а у , ул. Спортивная, 2	8 (71336) 25-2-04
50	ГККП "Хромтауская центральная районная больница"	г . Х р о м т а у , пр. Абая, 11	8 (71336) 22-2-60
Шалкарский район			
51	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	г . Ш а л к а р , ул. Е.Котибарулы, 84	8 (71335) 21-3-36
52	ГУ "Шалкарский районный отдел занятости и социальных программ"	г . Ш а л к а р , ул. Ургенишбаева, 13	8 (71335) 23-0-11
53	ГУ "Шалкарский районный отдел культуры и развития языков"	г . Ш а л к а р , ул. Е.Котибарулы, 53	8 (71335) 21-8-62
54	ГУ "Шалкарский районный отдел физической культуры и спорта"	г . Ш а л к а р , ул. Айтеке би, 63	8 (71335) 23-3-87

55	ГККП "Шалкарская центральная районная больница"	г . Ш а л к а р , ул. Мажит Сыдыкулы, 1	8 (71335) 21-2-83
Уилский район			
56	ГУ "Уилский районный отдел образования"	п . О й ы л , ул. Жолмырзаева, 3	8 (71332) 21-7-32
57	ГУ "Уилский районный отдел занятости и социальных программ"	п . О й ы л , ул. Шернияза, 66	8 (71332) 21-9-45
58	ГУ "Уилский районный отдел культуры и развития языков"	п . О й ы л , ул. Кокжар, 43	8 (71332) 21-7-72
59	ГУ "Уилский районный отдел физической культуры и спорта"	п . О й ы л , ул. Курмангазина, 43	8 (71332) 21-2-49
60	ГККП "Уилская центральная районная больница"	п . О й ы л , ул. Кокжар, 64	8 (71332) 21-0-80

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 2 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

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 документов	97 %	82 %	95%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	82 %	80 %	93%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	86 %	76 %	92%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	90 %	86 %	96%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	87 %	85 %	93%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза.	77 %	76 %	91%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет.	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			

4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг.	0,5 %	0,6 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	85 %	80 %	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	87 %	85 %	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	87 %	87 %	95%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт оказания государственной услуги: "Назначение государственной адресной социальной помощи" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: назначение государственной адресной социальной помощи.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) статьи 3 Закона Республики Казахстан от 17 июля 2001 года N 246 "О государственной адресной социальной помощи";

2) правил назначения и выплаты государственной адресной социальной помощи, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 24 декабря 2001 года N 1685;

3) правил определения совокупного дохода лица (семьи), претендующего на получение адресной социальной помощи, утвержденных приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 13 февраля 2002 года N 31-П, зарегистрированных в Министерстве юстиции Республики Казахстан 28 февраля 2002 года N 1782;

4) пункта 92 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами занятости и социальных программ по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: решение о назначении государственной адресной социальной помощи.

6. Государственная услуга предоставляется гражданам Республики Казахстан, оралманам, лицам, имеющим статус беженца, иностранцам, лицам без гражданства, имеющим вид на жительство и постоянно проживающим в Республике Казахстан, со среднедушевым доходом, не превышающим прожиточного минимума черты бедности.

Адресная социальная помощь назначается безработным, зарегистрированным в уполномоченных органах по вопросам занятости, инвалидам и лицам в период их нахождения на стационарном лечении более одного месяца, учащимся и студентам, слушателям и курсантам дневной формы обучения включая магистратуру и аспирантуру, а также гражданам, занятым уходом за инвалидами I и II групп, лицам старше восьмидесяти лет, детям в возрасте до семи лет, несовершеннолетним детям.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) сроки оказания государственной услуги - 10 дней;
- 2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 40 минут;
- 3) время ожидания в очереди при получении результата оказания государственной услуги - 20 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется 5 дней в неделю, за исключением субботы и воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием осуществляется без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов:

- 1) заявление;

2) сведения о составе семьи;

3) сведения о полученных доходах членов семьи заявителя (для работающих членов семьи - справка о заработной плате, за предшествующий квартал; для получателей пособий, пенсий - справка о размере пособий и пенсий;

4) сведения о наличии подсобного хозяйства.

При сдаче документов необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, СИК, РНН, лицевой счет в банке заявителя.

13. Бланки документов можно получить в Отделах по месту проживания потребителя услуги.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги выдается подтверждение с отметкой о принятии документов с регистрационным номером.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, а также лицам, имеющим среднедушевой доход, превышающий черту бедности, безработным, без уважительных причин отказавшимся от предложенной работы или трудоустройства, самовольно прекратившим участие в общественных работах, обучении или переобучении.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;

2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;

3) вежливости;

4) предоставление исчерпывающей информации;

5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Городской отдел занятости и социальных программ г. Актобе"	г. Актобе, ул. Бр. Жубановых, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Комсомол, ул. Балдыргана, 10	8 (71339) 21-4-69
3	ГУ "Алгинский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Алга, ул. Сейфулина, 17	8 (71337) 31-1-52
4	ГУ "Байганинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-5-73
5	ГУ "Иргизский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-6-50
6	ГУ "Каргалинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Бадамша, ул. Пацаева, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	ГУ "Кобдинский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 47	8 (71341) 21-3-24
8	ГУ "Мартукский районный отдел занятости и социальных программ"	с. Мартук, ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 22-8-13
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Кандыгагаш, ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 36-2-02
10	ГУ "Темирский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Шубаркудук, ул. Байганина, 13	8 (71346) 23-0-93
11	ГУ "Хромтауский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Хромтау, ул. Мира, 4	8 (71336) 21-8-63
12	ГУ "Шалкарский районный отдел занятости и социальных программ"	г. Шалкар, ул. Ургенишбаева, 13	8 (71335) 23-0-11
13	ГУ "Уилский районный отдел занятости и социальных программ"	п. Ойыл, ул. Шернияза, 66	8 (71332) 21-9-45

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

Сноска. Приложение 2 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

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 документов	95%	83%	89%

1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут.	90%	57%	71%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	75%	84%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенные начисления, расчеты и т.д.)	95%	87%	91%
3. Доступность			
3.1.% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	66%	80%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	57%	75%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	10%	
4.Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалобы к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90%	80%	
4.3. %(доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	80%	
4.4. %(доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	80%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95%	88%	90%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт оказания государственной услуги: "Регистрация и постановка на учет безработных граждан" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: регистрация и постановка на учет безработных граждан.

2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) статьи 15 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года N 149 "О

- 4) регистрационный номер налогоплательщика (РНН);
- 5) иностранцы и лица без гражданства предоставляют, кроме того, вид на жительство иностранца в Республике Казахстан и удостоверение лица без гражданства с отметкой о регистрации в органах внутренних дел;
- 6) оралманы предоставляют удостоверение оралмана, выданное территориальными службами уполномоченного органа по вопросам миграции населения.

13. Для получения государственной услуги специальные бланки не предусмотрены.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги выдается подтверждение с отметкой о принятии документов с регистрационным номером.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов или предоставлении неполного пакета документов.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителю измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или

иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую Вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1
к с т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Городской отдел занятости и социальных программ г. Актобе"	г. Актобе, ул. Бр. Жубановых, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49

2	ГУ "Айтекебийский районный отдел занятости и социальных программ"	с . Комсомол , ул. Балдыргана, 10	8 (71339) 21-4-69
3	ГУ "Алгинский районный отдел занятости и социальных программ"	г . А л г а , ул. Сейфулина, 17	8 (71337) 31-1-52
4	ГУ "Байганинский районный отдел занятости и социальных программ"	п . Караукельды , ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-5-73
5	ГУ "Иргизский районный отдел занятости и социальных программ"	с . И р г и з , ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-6-50
6	ГУ "Каргалинский районный отдел занятости и социальных программ"	п . Б а д а м ш а , ул. Пацаева, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	ГУ "Кобдинский районный отдел занятости и социальных программ"	п . К о б д а , ул. Абулхаир-хана, 47	8 (71341) 21-3-24
8	ГУ "Мартукский районный отдел занятости и социальных программ"	с . М а р т у к , ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 22-8-13
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел занятости и социальных программ"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 36-2-02
10	ГУ "Темирский районный отдел занятости и социальных программ"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Байганина, 13	8 (71346) 23-0-93
11	ГУ "Хромтауский районный отдел занятости и социальных программ"	г . Х р о м т а у , ул. Мира, 4	8 (71336) 21-8-63
12	ГУ "Шалкарский районный отдел занятости и социальных программ"	г . Ш а л к а р , ул. Ургенишбаева, 13	8 (71335) 23-0-11
13	ГУ "Уилский районный отдел занятости и социальных программ"	п . О й ы л , ул. Шернияза, 66	8 (71332) 21-9-45

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 2 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

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 документов	97 %	84 %	89%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	82 %	81 %	89%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	86 %	77 %	87%

2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	90 %	87 %	91%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	87 %	86 %	91%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза.	77 %	75 %	86%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет.	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг.	0,5 %	0,6 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	85 %	80 %	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	87 %	85 %	
5. Вежливость			
5.1.% (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	87 %	86 %	89%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Регистрация и учет граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне" 1.

Общие положения

1. Определение государственной услуги: регистрация и учет граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) статьи 11 Закона Республики Казахстан от 18 декабря 1992 года "О социальной защите граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне";

2) постановления Правительства Республики Казахстан от 20 февраля 2006

года N 110 "О некоторых вопросах выплаты единовременной государственной денежной компенсации гражданам, пострадавшим вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне";

3) пункта 23 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами занятости и социальных программ по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: регистрация, учет граждан, предоставление льгот и компенсаций.

6. Государственная услуга предоставляется:

1) гражданам, проживавшим, работавшим или проходившим службу на территориях, подвергшихся загрязнению радиоактивными веществами в период проведения воздушных и наземных ядерных взрывов (1949-1965 г.г.);

2) гражданам проживавшим, работавшим или проходившим службу на этих территориях в период проведения подземных ядерных взрывов с 1966-1990г.г.;

3) гражданам проживавшим, работавшим или проходившим службу на территории с льготным социально-экономическим статусом с 1949-1990 г.г.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги - 1 день;

2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 30 минут;

3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - услуга оказывается на момент обращения.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется 5 дней в неделю, за исключением субботы и воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием осуществляется без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов:

- 1) заявление;
- 2) копия удостоверения личности;
- 3) копия регистрационного номера налогоплательщика (РНН);
- 4) копия социального индивидуального кода (СИК);
- 5) копия книги учета граждан;
- 6) номер лицевого счета в банках второго уровня;
- 7) документы, подтверждающие факт и период проживания (работы, воинской службы) на территории Семипалатинского испытательного ядерного полигона в период с 1949-1965, с 1966-1990 годы.

13. Бланки документов можно получить в Отделах по месту проживания потребителя услуги.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги выдается подтверждение с отметкой о принятии документов с регистрационным номером.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, а также лицам уже получившим когда-либо данную услугу.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителю измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую Вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е
к с т а н д а р т у
г о с у д а р с т в е н н о й у с л у г и

1
о к а з а н и я

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Городской отдел занятости и социальных программ г. Актобе"	г . А к т о б е , ул. Бр. Жубановых, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел занятости и социальных программ"	с . К о м с о м о л , ул. Балдыргана, 10	8 (71339) 21-4-69
3	ГУ "Алгинский районный отдел занятости и социальных программ"	г . А л г а , ул. Сейфулина, 17	8 (71337) 31-1-52
4	ГУ "Байганинский районный отдел занятости и социальных программ"	п . К а р а у к е л ь д ы , ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-5-73
5	ГУ "Иргизский районный отдел занятости и социальных программ"	с . И р г и з , ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-6-50
6	ГУ "Каргалинский районный отдел занятости и социальных программ"	п . Б а д а м ш а , ул. Пацаева, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	ГУ "Кобдинский районный отдел занятости и социальных программ"	п . К о б д а , ул. Абулхаир-хана, 47	8 (71341) 21-3-24
8	ГУ "Мартукский районный отдел занятости и социальных программ"	с . М а р т у к , ул. Сейфулина, 38	8 (71331) 22-8-13
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел занятости и социальных программ"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 36-2-02
10	ГУ "Темирский районный отдел занятости и социальных программ"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Байганина, 13	8 (71346) 23-0-93
11	ГУ "Хромтауский районный отдел занятости и социальных программ"	г . Х р о м т а у , ул. Мира, 4	8 (71336) 21-8-63
12	ГУ "Шалкарский районный отдел занятости и социальных программ"	г . Ш а л к а р , ул. Ургенишбаева, 13	8 (71335) 23-0-11
13	ГУ "Уилский районный отдел занятости и социальных программ"	п . О й ы л , ул. Шернияза, 66	8 (71332) 21-9-45

П р и л о ж е н и е
к с т а н д а р т у
г о с у д а р с т в е н н о й у с л у г и

2
о к а з а н и я

Сноска. Приложение 2 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

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 документов	95 %	82 %	88%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90 %	58 %	74%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	73 %	82%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	83 %	95%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	68 %	79%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза.	80 %	55 %	71%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет.	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг.	0,5 %	0,7 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90 %	80 %	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90 %	80 %	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	90 %	91%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Прием заявки от семьи, желающей взять детей

на патронатное воспитание" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: прием заявки от семьи, желающей
взять детей на патронатное воспитание.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) пункта 2 статьи 106 , а также статьи 119 Закона Республика Казахстан от 17 декабря 1998 года N 321 "О браке и семье";

2) пункта 25 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами образования районов, города областного значения по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: письменное уведомление.

6. Государственная услуга оказывается совершеннолетним лицам обоего пола

з а и с к л ю ч е н и е м :

1) лиц, признанных судом недееспособными или ограниченно дееспособными ;

2) лиц, лишенных по суду родительских прав или ограниченных судом в родительских правах ;

3) лиц, отстраненных от обязанностей опекуна (попечителя) за ненадлежащее исполнение возложенных на него законом обязанностей;

4) бывших усыновителей, если усыновление отменено судом по их вине;

5) лиц, которые по состоянию здоровья не могут исполнять обязанности по воспитанию ребенка.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги - 15 дней;

2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 20 минут;

3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - 20 м и н у т .

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Информация о графиках работы Отделов указана в приложении 2 к настоящему стандарту. Прием посетителей осуществляется в порядке очередности без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для

заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставить следующие документы:

- 1) заявление кандидата в патронат произвольной формы;
- 2) удостоверение личности (паспорт) кандидата.

13. Для получения государственной услуги специальные бланки не предусмотрены.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче документов для получения государственной услуги выдается талон, в котором указываются сроки рассмотрения.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. Оснований для приостановления оказания государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги не имеется.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения, или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1
к стандарту оказания
государственной услуги

№ N п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона

1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	г . А к т о б е , ул. Алтынсарина, 2	8 (7132) 21-16-05
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	с. Комсомол, ул. Т.Жургенова, 52	8 (71339) 21-5-35
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	г. Алга, 4 микрорайон, N 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-7-58
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-5-63
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	п . Б а д а м ш а , ул. Цибульчика, 32	8 (71342) 22-3-33
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 53	8 (71341) 21-5-33
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с . М а р т у к , ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 21-0-63
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 3-62-01
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Желтоксана, 5	8 (71346) 22-7-48
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	г . Х р о м т а у , ул. Спортивная, 2	8 (71336) 21-6-51
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	г.Шалкар, ул. Е.Котибарулы, 84	8 (71335) 21-3-36
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	п . О й ы л , ул. Жолмырзаева, 3	8 (71332) 21-7-32

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Дни приема	Время приема	Перерыв
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	с р е д а ; пятница	9.00-17.00	13.00-14.00
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00

9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	с р е д а ; пятница	9.00-18.00	13.00-14.00
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00

П р и л о ж е н и е **3**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 3 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

Значения показателей качества и доступность

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%	81%	89%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	54%	73%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	72%	85%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	86%	92%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	63%	80%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	49%	70%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	

4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	60%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	60%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	73%	80%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Постановка на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: постановка на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) статьи 101 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года N 321 "О браке и семье";

2) пункта 7 Правил организации централизованного учета детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года N 1346.

3) пункта 26 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами образования районов, города областного значения по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: постановка на учет.

6. Государственная услуга оказывается: детям-сиротам и детям без попечения родителей, близким родственникам, администрации общеобразовательного учреждения.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) сроки оказания государственной услуги - 3 дня;
- 2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 30 минут;
- 3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - 30 м и н у т .

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Информация о графиках работы Отделов указана в приложении 2 к настоящему стандарту. Прием посетителей осуществляется в порядке очередности без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставить следующие документы:

- 1) справка о смерти родителей;
- 2) решение суда в случае лишения родительских прав или нахождения родителей в местах лишения свободы;
- 3) свидетельство о рождении;
- 4) письменный отказ родителей от ребенка заверенный нотариально;
- 5) справка с места жительства;
- 6) акт обследования жилищно-бытовых условий несовершеннолетнего.

13. Для получения государственной услуги специальные бланки не предусмотрены.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче документов для получения государственной услуги выдается талон, в котором указываются сроки рассмотрения.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов и предоставлении неполного пакета документов.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения, или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1
к с т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

№ N п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	г . А к т о б е , ул. Алтынсарина, 2	8 (7132) 21-16-05
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	с. Комсомол, ул. Т.Жургенова, 52	8 (71339) 21-5-35
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	г. Алга, 4 микрорайон, N 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-7-58
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-5-63
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	п . Б а д а м ш а , ул. Цибульчика, 32	8 (71342) 22-3-33
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 53	8 (71341) 21-5-33

8	ГУ "Мартукский районный отдел образования "	с . М а р т у к , ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 21-0-63
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 3-62-01
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Желтоксана, 5	8 (71346) 22-7-48
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	г . Х р о м т а у , ул. Спортивная, 2	8 (71336) 21-6-51
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования "	г.Шалкар, ул. Е.Котибарулы, 84	8 (71335) 21-3-36
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	п . О й ы л , ул. Жолмырзаева, 3	8 (71332) 21-7-32

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Дни приема	Время приема	Перерыв
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе "	с р е д а ; пятница	9.00-17.00	13.00-14.00
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	с р е д а ; пятница	9.00-18.00	13.00-14.00
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00

П р и л о ж е н и е **3**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 3 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

Значения показателей качества и доступность

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%	82%	74%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	54%	80%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	73%	88%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	86%	94%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	62%	84%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	48%	78%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	60%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	70%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	74%	88%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Регистрация детей дошкольного возраста (до 7 лет)

для направления в детские дошкольные учреждения" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: регистрация детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

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

2) пункта 27 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами образования районов, города областного значения по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: талон о постановке на учет.

6. Государственная услуга оказывается родителям или законным представителям (опекунам, попечителям) детей дошкольного возраста (до 7 лет).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги - 1 день;

2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 40 минут;

3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - 40 м и н у т .

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Информация о графиках работы Отделов указана в приложении 2 к настоящему стандарту. Прием посетителей осуществляется в порядке очередности без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставить следующие документы:

- 1) заявление родителей в произвольной форме;
- 2) удостоверения личностей супругов;
- 3) копия свидетельства о рождении ребенка.

13. Для получения государственной услуги специальные бланки не предусмотрены.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче документов для получения государственной услуги выдается талон, в котором указываются сроки рассмотрения.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. Оснований для приостановления оказания государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги не имеется.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения, или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1
к с т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

№ N п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	г . А к т о б е , ул. Алтынсарина, 2	8 (7132) 21-16-05
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	с. Комсомол, ул. Т.Жургенова, 52	8 (71339) 21-5-35
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	г. Алга, 4 микрорайон, N 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-7-58
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-5-63
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	п . Б а д а м ш а , ул. Цибульчика, 32	8 (71342) 22-3-33
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 53	8 (71341) 21-5-33
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с . М а р т у к , ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 21-0-63
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 3-62-01
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Желтоксана, 5	8 (71346) 22-7-48
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	г . Х р о м т а у , ул. Спортивная, 2	8 (71336) 21-6-51
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	г.Шалкар, ул. Е.Котибарулы, 84	8 (71335) 21-3-36
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	п . О й ы л , ул. Жолмырзаева, 3	8 (71332) 21-7-32

П р и л о ж е н и е 2
к с т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

N			
---	--	--	--

п/п	Наименование отделов	Дни приема	Время приема	Перерыв
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе "	вторник	9.00-17.00	13.00-14.00
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	среда	9.00-18.00	13.00-14.00
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	среда	9.00-18.00	13.00-14.00
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	среда	9.00-18.00	13.00-14.00
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	среда	9.00-18.00	13.00-14.00
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00

П р и л о ж е н и е **3**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 3 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

Значения показателей качества и доступность

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%	83%	90%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	56%	77%

2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	74%	86%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	87%	93%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	64%	81%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	50%	76%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	60%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	70%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	75%	88%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Выдача справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: выдача справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

- 1) пункта 3 статьи 13 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года N 94 "О жилищных отношениях";
- 2) пункта 2 статьи 106 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года N 321 "О браке и семье";
- 3) пункта 123 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года №N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами образования районов, города областного значения по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: постановление опекунского совета.

6. Государственная услуга оказывается родителям или законным представителям (опекунам, попечителям) несовершеннолетних детей.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) сроки оказания государственной услуги - 15 дней;
- 2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 40 минут;
- 3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - 20 м и н у т .

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Информация о графиках работы Отделов указана в приложении 2 к настоящему стандарту. Прием посетителей осуществляется в порядке очередности без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставить следующие документы:

- 1) заявление от родителей ребенка, опекуна (попечителя);

- 2) копия свидетельства о рождении ребенка;
- 3) копия удостоверения личности супругов, опекуна (попечителя);
- 4) копия свидетельства о браке родителей ребенка;
- 5) копия книги регистрации граждан;
- 6) заявление - согласие ребенка старше 10 лет, заверенное по месту учебы;
- 7) оригинал и копия техпаспорта отчуждаемого жилья;
- 8) копия техпаспорта на покупаемое жилье, если производится обмен, то копия техпаспорта на это жилье;
- 9) опекуны (попечители) дополнительно сдают копию постановления акимата об учреждении опеки и попечительства и удостоверение опекуна (попечителя).

Заявление родителей, опекуна (попечителя) заверяется в присутствии каждого из них по удостоверению личности, копии документов заверяются н о т а р и а л ь н о .

13. Для получения государственной услуги специальные бланки не предусмотрены .

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче документов для получения государственной услуги выдается талон, в котором указываются сроки рассмотрения.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, а также в случаях предусмотренных пунктом 1 статьи 114 Закона Республики Казахстан " О б р а к е и с е м ь е " .

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения, или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е **1**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

№ N п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	г . А к т о б е , ул. Алтынсарина, 2	8 (7132) 21-16-05
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	с. Комсомол, ул. Т.Жургенова, 52	8 (71339) 21-5-35
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	г. Алга, 4 микрорайон, N 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-7-58
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-5-63
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	п . Б а д а м ш а , ул. Цибульчика, 32	8 (71342) 22-3-33
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 53	8 (71341) 21-5-33
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с . М а р т у к , ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 21-0-63
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 3-62-01
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Желтоксана, 5	8 (71346) 22-7-48
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	г . Х р о м т а у , ул. Спортивная, 2	8 (71336) 21-6-51
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	г.Шалкар, ул. Е.Котибарулы, 84	8 (71335) 21-3-36
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	п . О й ы л , ул. Жолмырзаева, 3	8 (71332) 21-7-32

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

N п/п	Наименование отделов	Дни приема	Время приема	Перерыв

1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	с р е д а ; пятница	9.00-17.00	13.00-14.00
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	с р е д а ; пятница	9.00-18.00	13.00-14.00
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00

П р и л о ж е н и е **3**
к **о к а з а н и я**
с т а н д а р т у
государственной услуги

Сноска. Приложение 3 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

Значения показателей качества и доступность

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%	80%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	50%	50%
2. Качество			

2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	70%	70%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	85%	85%
3.Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	60%	60%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	45%	45%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4.Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	60%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	60%	
5.Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	70%	70%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Оформление документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: оформление документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

- 1) пункта 2 статьи 106 , Закона Республика Казахстан от 17 декабря 1998 года N 3 2 1 " О б р а к е и с е м ь е " ;
- 2) пункта 3 Правил организации централизованного учета детей, оставшихся

без попечения родителей, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года N 1346.

3) пункта 91 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами образования районов, города областного значения по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: постановление соответствующего акимата.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) сроки оказания государственной услуги - 30 дней;
- 2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 20 минут;
- 3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - 20 м и н у т .

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Информация о графиках работы Отделов указана в приложении 2 к настоящему стандарту. Прием посетителей осуществляется в порядке очередности без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставить следующие документы :

- 1) заявление будущего опекуна (попечителя);
- 2) заявление - согласие второго супруга, если опека (попечительство) оформляется одним из них;
- 3) документы об отсутствии у ребенка родителей (копия свидетельства о смерти, решение или приговор суда, справка о заболевании, документы, подтверждающие уклонение родителей от воспитания и содержания детей, о розыске родителей и т.д.) или согласие родителей на оформление опеки (попечительства) ;
- 4) копия свидетельства о браке кандидата в опекуны (попечители);
- 5) справка с места работы с указанием занимаемой должности и зарплаты;
- 6) справка из областной прокуратуры о судимости;
- 7) заключение о состоянии здоровья кандидата в опекуны (попечители) и проживающих с ним членов семьи (по направлению отдела образования города А к т о б е) ;
- 8) копия свидетельства о рождении ребенка;
- 9) заявление - согласие ребенка старше 10-ти лет, заверенное по месту учебы;
- 10) справка о состоянии здоровья ребенка;
- 11) справка из школы (дошкольного учреждения, ПШ, ПЛ и др.), которую посещает ребенок ;
- 12) справка с места жительства ребенка и документы на жилье;
- 13) копии удостоверений личности кандидата в опекуны (попечители) и второго супруга ;
- 14) акт обследования условий жизни лица, претендующего на воспитание ребенка ;
- 15) акт обследования условий жизни ребенка, над которым устанавливается опека (попечительство). < * >

Сноска. Пункт 12 дополнен подпунктами 14), 15) в соответствии с постановлением акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

Все документы готовятся в 2-х экземплярах, копии документов и заявления заверяются нотариально.

13. Для получения государственной услуги специальные бланки не предусмотрены.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче документов для получения государственной услуги выдается талон, в котором указываются сроки рассмотрения.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, а также в случаях предусмотренных пунктом 1 статьи 114 Закона Республики Казахстан " О б р а к е и с е м ь е " .

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения, или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1
к с т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	г. Актобе, ул. Алтынсарина, 2	8 (7132) 21-16-05
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	с. Комсомол, ул. Т.Жургенова, 52	8 (71339) 21-5-35
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	г. Алга, 4 микрорайон, N 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-7-58

5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-5-63
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	п. Бадамша, ул. Цибульчика, 32	8 (71342) 22-3-33
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 53	8 (71341) 21-5-33
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с. Мартук, ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 21-0-63
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	г. Кандыагаш, ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 3-62-01
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	п. Шубаркудук, ул. Желтоксана, 5	8 (71346) 22-7-48
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	г. Хромтау, ул. Спортивная, 2	8 (71336) 21-6-51
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	г. Шалкар, ул. Е.Котибарулы, 84	8 (71335) 21-3-36
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	п. Ойыл, ул. Жолмырзаева, 3	8 (71332) 21-7-32

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Дни приема	Время приема	Перерыв
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	с р е д а ; пятница	9.00-17.00	13.00-14.00
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	с р е д а ; пятница	9.00-18.00	13.00-14.00

13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
----	---	---------------------------	------------	-------------

П р и л о ж е н и е **3**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 3 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

Значения показателей качества и доступность

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%	82%	85%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	56%	69%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	74%	81%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	86%	90%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	64%	76%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	53%	70%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	60%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	60%	
5. Вежливость			

5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	74%	81%
---	-----	-----	-----

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Выдача справок по опеке и попечительству" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: выдача справок по опеке и попечительству .

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) пункта 2 статьи 106 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года N 321 "О браке и семье" ;

2) пункта 15 Положения об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года N 1346.

3) пункта 118 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами образования районов, города областного значения по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: справка по опеке и попечительству.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги - 3 дня;

2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 20 минут;

3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - 20 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Информация о графиках работы Отделов указана в приложении 2 к настоящему стандарту. Прием посетителей осуществляется в порядке очередности без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставить следующие документы:

- 1) заявление опекуна (попечителя) в произвольной форме;
- 2) удостоверение личности (паспорта) опекуна (попечителя).

13. Для получения государственной услуги специальные бланки не предусмотрены.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче заявлений для получения государственной услуги выдается талон, в котором указываются сроки рассмотрения.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. Оснований для приостановления оказания государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги не имеется.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;

- 3) вежливости ;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему стандарту .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения, или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1
к **с т а н д а р т у** о к а з а н и я
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	г . А к т о б е , ул. Алтынсарина, 2	8 (7132) 21-16-05
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	с. Комсомол, ул. Т.Жургенова, 52	8 (71339) 21-5-35
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	г. Алга, 4 микрорайон, N 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-7-58
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-5-63
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	п . Б а д а м ш а , ул. Цибульчика, 32	8 (71342) 22-3-33
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 53	8 (71341) 21-5-33
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с . М а р т у к , ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 21-0-63
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 3-62-01
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Желтоксана, 5	8 (71346) 22-7-48
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	г . Х р о м т а у , ул. Спортивная, 2	8 (71336) 21-6-51
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	г.Шалкар, ул. Е.Котибарулы, 84	8 (71335) 21-3-36
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	п . О й ы л , ул. Жолмырзаева, 3	8 (71332) 21-7-32

П р и л о ж е н и е 2
к **с т а н д а р т у** о к а з а н и я
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Дни приема	Время приема	Перерыв
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	с р е д а ; пятница	9.00-17.00	13.00-14.00
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00

4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	с р е д а ; пятница	9.00-18.00	13.00-14.00
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00

П р и л о ж е н и е **3**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 3 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

Значения показателей качества и доступность

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%	82%	91%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	55%	79%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	73%	89%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	87%	95%
3. Доступность			

3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	63%	86%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	49%	85%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4.Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	60%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	60%	
5.Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	73%	88%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Выдача справок в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: выдача справок в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) пункта 3 статьи 13 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года N 94 "О жилищных отношениях";

2) пункта 2 статьи 106 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года N 321 "О браке и семье";

3) пункта 120 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами образования районов, города областного значения по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: постановление опекунского совета.

6. Государственная услуга оказывается родителям или законным представителям (опекунам, попечителям) несовершеннолетних детей.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) сроки оказания государственной услуги - 15 дней;
- 2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 40 минут;
- 3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - 20 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Информация о графиках работы Отделов указана в приложении 2 к настоящему стандарту. Прием посетителей осуществляется в порядке очередности без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставить следующие документы:

- 1) заявление от родителей ребенка, опекуна (попечителя);
- 2) копия свидетельства о рождении ребенка;
- 3) копия удостоверения личности супругов, опекуна (попечителя);
- 4) копия свидетельства о браке родителей ребенка;
- 5) копия книги регистрации граждан;
- 6) заявление - согласие ребенка старше 10 лет, заверенное по месту учебы.
- 7) оригинал и копия техпаспорта отчуждаемого жилья;
- 8) копия техпаспорта на покупаемое жилье, если производится обмен, то копия техпаспорта на это жилье;
- 9) опекуны (попечители) дополнительно сдают копию постановления акимата

об учреждении опеки (попечительства) и удостоверение опекуна (попечителя).

Заявление родителей, опекуна (попечителя) заверяется в присутствии каждого из них по удостоверению личности, копии документов заверяются нотариально.

13. Для получения государственной услуги специальные бланки не предусмотрены.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче документов для получения государственной услуги выдается талон, в котором указываются сроки рассмотрения.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, а также в случаях предусмотренных пунктом 1 статьи 114 Закона Республики Казахстан "О браке и семье".

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения, или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1
к стандарту оказания государственной услуги

№ N п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	г. Актобе, ул. Алтынсарина, 2	8 (7132) 21-16-05
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	с. Комсомол, ул. Т.Жургенова, 52	8 (71339) 21-5-35
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	г. Алга, 4 микрорайон, N 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-7-58

5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-5-63
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	п. Бадамша, ул. Цибульчика, 32	8 (71342) 22-3-33
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 53	8 (71341) 21-5-33
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с. Мартук, ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 21-0-63
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	г. Кандыагаш, ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 3-62-01
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	п. Шубаркудук, ул. Желтоксана, 5	8 (71346) 22-7-48
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	г. Хромтау, ул. Спортивная, 2	8 (71336) 21-6-51
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	г. Шалкар, ул. Е.Котибарулы, 84	8 (71335) 21-3-36
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	п. Ойыл, ул. Жолмырзаева, 3	8 (71332) 21-7-32

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Дни приема	Время приема	Перерыв
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	с р е д а ; пятница	9.00-17.00	13.00-14.00
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	с р е д а ; пятница	9.00-18.00	13.00-14.00

13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
----	---	---------------------------	------------	-------------

П р и л о ж е н и е **3**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 3 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

Значения показателей качества и доступность

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%	82%	90%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	53%	80%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	72%	88%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	86%	93%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	62%	82%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	47%	79%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	60%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	60%	
5. Вежливость			

5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	74%	84%
---	-----	-----	-----

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Выдача справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: выдача справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании пункта 121 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами образования районов, города областного значения по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: постановление опекунского совета.

6. Государственная услуга оказывается родителям или законным представителям (опекунам, попечителям) несовершеннолетних детей.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) сроки оказания государственной услуги - 15 дней;
- 2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 40 минут;
- 3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - 20 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Информация о графиках работы Отделов указана в приложении 2 к настоящему стандарту. Прием посетителей осуществляется в порядке очередности без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставить следующие документы:

- 1) заявление от родителей ребенка, опекуна (попечителя);
- 2) копия свидетельства о рождении ребенка;
- 3) копия удостоверения личности супругов, опекуна (попечителя);
- 4) копия свидетельства о браке родителей ребенка;
- 5) копия книги регистрации граждан;
- б) заявление - согласие ребенка старше 10 лет, заверенное по месту учебы;
- 7) копия свидетельства о смерти (родителя ребенка);
- 8) копия свидетельства о праве на наследство ребенка;
- 9) распечатка из пенсионного фонда (копия счета в банке при получении разрешения на получения денежного вклада);
- 10) опекуны (попечители) дополнительно сдают копию постановления акимата об учреждении опеки и попечительства и удостоверение опекуна (попечителя).

Заявление родителей, опекуна (попечителя) заверяется в присутствии каждого из них по удостоверению личности, копии документов заверяются нотариально.

13. Для получения государственной услуги специальные бланки не предусмотрены.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче документов для получения государственной услуги выдается талон, в котором указываются сроки рассмотрения.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, а также в случаях предусмотренных пунктом 1 статьи 114 Закона Республики Казахстан "О браке и семье".

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения, или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее

рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1
к с т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	г . А к т о б е , ул. Алтынсарина, 2	8 (7132) 21-16-05
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	с. Комсомол, ул. Т.Жургенова, 52	8 (71339) 21-5-35
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	г. Алга, 4 микрорайон, N 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-7-58
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-5-63
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	п . Б а д а м ш а , ул. Цибульчика, 32	8 (71342) 22-3-33
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 53	8 (71341) 21-5-33
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с . М а р т у к , ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 21-0-63
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 3-62-01
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Желтоксана, 5	8 (71346) 22-7-48
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	г . Х р о м т а у , ул. Спортивная, 2	8 (71336) 21-6-51
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	г.Шалкар, ул. Е.Котибарулы, 84	8 (71335) 21-3-36
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	п . О й ы л , ул. Жолмырзаева, 3	8 (71332) 21-7-32

П р и л о ж е н и е
к
с т а н д а р т у
г о с у д а р с т в е н н о й у с л у г и

2
о к а з а н и я

№ п/п	Наименование отделов	Дни приема	Время приема	Перерыв
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	с р е д а ; пятница	9.00-17.00	13.00-14.00
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	с р е д а ; пятница	9.00-18.00	13.00-14.00
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00

П р и л о ж е н и е
к
с т а н д а р т у
г о с у д а р с т в е н н о й у с л у г и

3
о к а з а н и я

Сноска. Приложение 3 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

Значения показателей качества и доступность

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%	82%	89%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	54%	75%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	64%	85%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	86%	92%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	63%	81%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	48%	73%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	60%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	60%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	74%	81%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт оказания государственной услуги:

"Выдача разрешений в банки для оформления ссуды

под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: выдача разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) пункта 3 статьи 13 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года N

94 "О жилищных отношениях";

2) пункта 2 статьи 106 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года
N 321 "О браке и семье".

3) пункта 122 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами образования районов, города областного значения по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: постановление опекунского совета.

6. Государственная услуга оказывается родителям или законным представителям (опекунам, попечителям) несовершеннолетних детей.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги - 15 дней;

2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 40 минут;

3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - 20 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Информация о графиках работы Отделов указана в приложении 2 к настоящему стандарту. Прием посетителей осуществляется в порядке очередности без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставить следующие документы:

1) заявление от родителей ребенка, опекуна (попечителя);

2) копия свидетельства о рождении ребенка;

3) копия удостоверения личности супругов, опекуна (попечителя);

4) копия свидетельства о браке родителей ребенка;

- 5) копия книги регистрации граждан;
- 6) заявление - согласие ребенка старше 10 лет, заверенное по месту учебы;
- 7) оригинал и копия техпаспорта закладываемого жилья;
- 8) копия техпаспорта гарантийного жилья;
- 9) заявление гаранта с удостоверением личности;
- 10) опекуны (попечители) дополнительно сдают копию постановления акимата об учреждении опеки и попечительства и удостоверение опекуна (попечителя).

Заявление родителей, опекуна (попечителя), гарантийного лица заверяется в присутствии каждого из них по удостоверению личности, копии документов заверяются нотариально.

13. Для получения государственной услуги специальные бланки не предусмотрены.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче документов для получения государственной услуги выдается талон, в котором указываются сроки рассмотрения.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги. Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, а также в случаях предусмотренных пунктом 1 статьи 114 Закона Республики Казахстан "О браке и семье".

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения, или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	г . А к т о б е , ул. Алтынсарина, 2	8 (7132) 21-16-05
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	с. Комсомол, ул. Т.Жургенова, 52	8 (71339) 21-5-35
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	г. Алга, 4 микрорайон, N 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 37	8 (71345) 22-7-58
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с. Иргиз, ул. Абулхаир-хана, 52	8 (71343) 21-5-63
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	п . Б а д а м ш а , ул. Цибульчика, 32	8 (71342) 22-3-33
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	п. Кобда, ул. Абулхаир-хана, 53	8 (71341) 21-5-33
8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с . М а р т у к , ул. Сейфуллина, 38	8 (71331) 21-0-63
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Шинтасова, 6	8 (71333) 3-62-01
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Желтоксана, 5	8 (71346) 22-7-48
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	г . Х р о м т а у , ул. Спортивная, 2	8 (71336) 21-6-51
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	г.Шалкар, ул. Е.Котибарулы, 84	8 (71335) 21-3-36
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	п . О й ы л , ул. Жолмырзаева, 3	8 (71332) 21-7-32

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Дни приема	Время приема	Перерыв
1	ГУ "Отдел образования г.Актобе"	с р е д а ; пятница	9.00-17.00	13.00-14.00
2	ГУ "Айтекебийский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
3	ГУ "Алгинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
4	ГУ "Байганинский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
5	ГУ "Иргизский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
6	ГУ "Каргалинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
7	ГУ "Кобдинский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00

8	ГУ "Мартукский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00
9	ГУ "Мугалжарский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
10	ГУ "Темирский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
11	ГУ "Хромтауский районный отдел образования"	понедельник; вторник	9.00-18.00	13.00-14.00
12	ГУ "Шалкарский районный отдел образования"	с р е д а ; пятница	9.00-18.00	13.00-14.00
13	ГУ "Уилский районный отдел образования"	с понедельника по пятницу	9.00-18.00	13.00-14.00

П р и л о ж е н и е **3**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 3 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

Значения показателей качества и доступность

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%	82%	93%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	55%	82%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	74%	90%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	87%	93%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	63%	84%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	50%	81%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4. Процесс обжалования			

4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	60%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	60%	
5.Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	75%	85%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Выдача справок о наличии подсобного хозяйства" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: выдача справок о наличии подсобного хозяйства.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) подпункта 16 пункта статьи 35 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) пункта 116 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается аппаратами акимов поселков, аулов (сел), аульных (сельских) округов по месту проживания потребителя услуги (далее Округ) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: справка о наличии подсобного хозяйства.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги -1 день;

- 2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 30 минут;
3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - 30 минут.

8. Государственной услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах в Округах, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется 5 дней в неделю, за исключением субботы и воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием осуществляется без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Округов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо написать заявление в произвольной форме.

13. Для получения государственной услуги специальные бланки не предусмотрены.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче заявления для получения государственной услуги выдается талон, в котором указываются сроки рассмотрения.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Округов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. Оснований для приостановления оказания государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги не имеется.

3. Принципы работы

18. Деятельность Округов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителю измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые назначения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждается специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Округах по месту предоставления услуги. Адреса округов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Округа по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Округов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Округе по месту предоставления государственной услуги. Адреса округов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Округов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы.

14	ГУ "Аппарат акима Кайрактинского сельского округа"	с. Кайракты	8 (71348) 32-0-40
15	ГУ "Аппарат акима Карабутацкого сельского округа"	с. Карабутақ, ул. Айтеке-би, 24	8 (71339) 25-8-51
16	ГУ "Аппарат акима Комсомольского сельского округа"	с. Комсомол, ул. Жургенова, 65	8 (71339) 21-1-65
17	ГУ "Аппарат акима Кумкудукского сельского округа"	с. Кумкудук, ул. Бисенбаева, 3	8 (71348) 21-1-48
18	ГУ "Аппарат акима Кызылжұлдузского сельского округа"	с. Кызылжұлдуз, ул. Былшиқ би	8 (71339) 25-8-74
19	ГУ "Аппарат акима Саратовского сельского округа"	с. Саратов, ул. Жангельдина	8 (71339) 31-1-00
20	ГУ "Аппарат акима Сулукольского сельского округа"	с. Сулуколь, ул. Б. Момыш-улы, 10	8 (71339) 41-1-20
21	ГУ "Аппарат акима Ушкатынского сельского округа"	с. Ушкаты, ул. Кенес, 1	8 (71347) 25-1-62
Алгинский район			
22	ГУ "Аппарат акима Алгинского городского округа"	г. Алга, ул. Байтурсынова, 15	8 (71347) 31-5-39
23	ГУ "Аппарат акима Бескопинского сельского округа"	с. Павловка	8 (71347) 38-5-66
24	ГУ "Аппарат акима Бестамакского сельского округа"	с. Бестамак	8 (71337) 35-1-01
25	ГУ "Аппарат акима Ильинского сельского округа"	с. Ильинка	8 (71347) 37-0-10
26	ГУ "Аппарат акима Ключевого сельского округа"	с. Богословка	8 (71337) 36-3-64
27	ГУ "Аппарат акима Карахобдинского сельского округа"	с. Карахобда	8 (71337) 36-3-10
28	ГУ "Аппарат акима Карагашского сельского округа"	с. Самбай	8 (71337) 32-3-31
29	ГУ "Аппарат акима Карабулакского сельского округа"	с. Карабулак	8 (71337) 31-2-31
30	ГУ "Аппарат акима Маржанбулакского сельского округа"	с. Прогресс	8 (71329) 53-9-27
31	ГУ "Аппарат акима Токмансайского сельского округа"	с. Токмансай	8 (71347) 38-1-44

32	ГУ "Аппарат акима Тамдинского сельского округа"	с. Тамды	8 (71337) 35-8-88
33	ГУ "Аппарат акима Черноводского сельского округа"	с. Черноводск	8 (71329) 53-5-00
34	ГУ "Аппарат акима Сарыкобдинского сельского округа"	с. Сарыхобда	8 (71359) 42-0-10
Байганинский район			
35	ГУ "Аппарат акима Сартогайского сельского округа"	с. Сартогай	8 (71347) 25-4-18
36	ГУ "Аппарат акима Ашыкского сельского округа"	с. Ашы	8 (71347) 24-1-21
37	ГУ "Аппарат акима Мияловского сельского округа"	с. Миялы	8 (71347) 24-4-36
38	ГУ "Аппарат акима Колтабанского сельского округа"	с. Колтабан	8 (71345) 25-3-32
39	ГУ "Аппарат акима Кызылбулакского сельского округа"	с. Кызылбулак	8 (71345) 35-5-31
40	ГУ "Аппарат акима Караукельдского аульного округа"	а. Караукельды	8 (71345) 22-5-65
41	ГУ "Аппарат акима Копинского сельского округа"	с. Копа	8 (71347) 26-2-22
42	ГУ "Аппарат акима Жаркамысского сельского округа"	с. Жаркамыс	8 (71345) 34-6-10
43	ГУ "Аппарат акима Жанажольского сельского округа"	с. Жанажол	8 (71347) 24-4-25
Иргизский район			
44	ГУ "Аппарат акима Иргизского сельского округа"	с. Иргиз	8 (71343) 21-5-95
45	ГУ "Аппарат акима Аманкольского сельского округа"	с. Аманколь	8 (71343) 21-1-35
46	ГУ "Аппарат акима Кызылжарского сельского округа"	с. Кызылжар	8 (71343) 36-1-56
47	ГУ "Аппарат акима Кумтогайского сельского округа"	с. Кумтогай	8 (71343) 24-3-36
48	ГУ "Аппарат акима сельского округа Нура"	с. Нура	8 (71343) 25-1-20
49	ГУ "Аппарат акима сельского округа Тауып"	с. Тауып	8 (71343) 32-0-20
Каргалинский район			
50	ГУ "Аппарат акима сельского округа Бадамша"	с. Бадамша, ул. Пацаева, 40	8 (71342) 23-2-51

51	ГУ "Аппарат акима Ащелсайского сельского округа "	с. Григорьевка, ул. Б. Момыш-улы	8 (71342) 29-2-51
52	ГУ "Аппарат акима Степного сельского округа"	с. Степное	8 (71342) 29-7-77
53	ГУ "Аппарат акима Кос-Истекского сельского округа "	с. Кос-Истек	8 (71342) 24-1-84
54	ГУ "Аппарат акима Велиховского сельского округа"	с. Велиховка	8 (71342) 26-3-10
55	ГУ "Аппарат акима Кемпирсайского сельского округа"	с. Жосалы	8 (71342) 26-5-04
56	ГУ "Аппарат акима Алимбетовского сельского округа"	с. Алимбетовка	8 (71342) 29-8-02
57	ГУ "Аппарат акима Желтауского сельского округа"	с. Петропавловка	8 (7132) 99-10-12
Кобдинский район			
58	ГУ "Аппарат акима аульного округа Акырап"	а. Акырап	8 (71340) 31-3-76
59	ГУ "Аппарат акима аульного округа Бегалы"	а. Бегалы	8 (71340) 23-1-41
60	ГУ "Аппарат акима аульного округа Белогор"	а. Бестау	8 (71340) 25-5-21
61	ГУ "Аппарат акима аульного округа имени Билтабана"	а. Бильтабан	8 (71340) 24-2-15
62	ГУ "Аппарат акима аульного округа Булак"	а. Булак	8 (71340) 21-3-67
63	ГУ "Аппарат акима аульного округа Исатай"	а. Жарсай	8 (71340) 21-6-60
64	ГУ "Аппарат акима аульного округа Жарык"	а. Жарык	8 (71341) 31-1-90
65	ГУ "Аппарат акима аульного округа Жарсай"	а. Жарсай	8 (71341) 21-4-92
66	ГУ "Аппарат акима аульного округа Жиренкопа"	а. Жиренкопа	8 (71359) 36-6-38
67	ГУ "Аппарат акима аульного округа Жанаталап"	а. Жанаталап	8 (71359) 21-5-80
68	ГУ "Аппарат акима аульного округа Курсай"	а. Курсай	8 (71359) 21-8-14
69	ГУ "Аппарат акима аульного округа Кызылжар"	а. Кызылжар	8 (71340) 31-2-73
70	ГУ "Аппарат акима аульного округа Кобда"	а. К о б д а , ул. Астана, 37	8 (71340) 21-5-95
71	ГУ "Аппарат акима аульного округа Сарбулак"	а. Сарбулак	8 (71340) 24-3-24

72	ГУ "Аппарат акима аульного округа Согалы"	а. Согалы	8 (71340) 35-2-28
73	ГУ "Аппарат акима аульного округа Отек"	а. Отек	8 (71340) 21-2-43
74	ГУ "Аппарат акима аульного округа имени И.Курманова"	а. И.Курманова	8 (71340) 21-5-25
75	ГУ "Аппарат акима аульного округа Терисаккан"	а. Терисаккан	8 (71340) 21-6-38
Мартукский район			
76	ГУ "Аппарат акима аульного округа Аккудык"	а. Вознесеновка	8 (71331) 24-1-34
77	ГУ "Аппарат акима аульного округа Байнасай"	а. Байнасай	8 (71331) 26-3-61
78	ГУ "Аппарат акима Байторысайского сельского округа"	с. Байторысай	8 (71331) 25-3-78
79	ГУ "Аппарат акима Каратагайского сельского округа"	с. Каратагай	8 (71331) 26-4-24
80	ГУ "Аппарат акима Карагаевского сельского округа"	с. Каратаусай	8 (71331) 26-6-76
81	ГУ "Аппарат акима аульного округа Курмансай"	с. Курмансай	8 (71331) 26-1-92
82	ГУ "Аппарат акима Кызылжарского сельского округа"	с. Андреевка	8 (71331) 24-4-63
83	ГУ "Аппарат акима Мартукского сельского округа"	с . М а р т у к , ул. Есет Кокиулы, 96	8 (71331) 21-4-63
84	ГУ "Аппарат акима аульного округа Танирберген"	с. Сарисансай	8 (71331) 27-8-66
85	ГУ "Аппарат акима Родниковского сельского округа"	с. Родниковка	8 (71331) 25-0-24
86	ГУ "Аппарат акима Хазиретовского сельского округа"	с. Хазирет	8 (7132) 98-38-40
87	ГУ "Аппарат акима Хлебодаровского сельского округа"	с. Хлебодаровка	8 (71331) 27-1-78
88	ГУ "Аппарат акима Яйсанского сельского округа"	с. Яйсан	8 (71331) 28-7-58
Мугалжарский район			
89	ГУ "Аппарат акима г. Кандыгаш"	г . К а н д ы а г а ш , ул.Интернациональная,7	8 (71333) 35-3-87
90	ГУ "Аппарат акима г. Эмба"	г . Э м б а , ул. Амирова, 10	8 (71334) 22-0-65
91	ГУ "Аппарат акима г. Жем"	г . Ж е м , ул. Унучко, 1	8 (71334) 52-5-25

92	ГУ "Аппарат акима Енбекского аульного округа"	п. Сагашили	8 (71334) 38-1-12
93	ГУ "Аппарат акима Журьинского аульного округа"	с . Ж у р ы н , ул. Жубанова, 21	8 (71333) 42-1-00
94	ГУ "Аппарат акима Ащысайского аульного округа"	с . А щ ы с а й , ул. Калыбаева, 2	8 (71333) 53-4-15
95	ГУ "Аппарат акима Аккемирского аульного округа"	с . А к к е м и р , ул. Советская, 46	8 (71334) 36-0-21
96	ГУ "Аппарат акима Жубановского аульного округа"	с. Каракол	8 (71333) 55-5-43
97	ГУ "Аппарат акима с.Мугалжар"	с. Мугалжар	8 (71333) 24-0-86
98	ГУ "Аппарат акима Кумжарганского аульного округа"	с. Бирлик	8 (71333) 54-4-10
99	ГУ "Аппарат акима Кумсайского аульного округа"	с. Кумсай	8 (71333) 52-2-32
100	ГУ "Аппарат акима Талдысайского аульного округа"	с. Талдысай	8 (71333) 38-2-37
101	ГУ "Аппарат акима Егиндыбулакского аульного округа"	с. Родник	8 (71333) 53-4-21
102	ГУ "Аппарат акима Каиндинского аульного округа"	с. Кайынды	8 (713349) 32-1-86
103	ГУ "Аппарат акима Батпаколского аульного округа"	с . Ж а г а б у л а к , ул. Школьная, 1	8 (71333) 51-1-01
Темирский район			
104	ГУ "Аппарат акима Шубаркудукского поселкового округа"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Желтоксан, 5	8 (71346) 22-3-44
105	ГУ "Аппарат акима Шубаршийского поселкового округа"	п . Ш у б а р ш и , ул. Парковая, 10	8 (71346) 26-2-49
106	ГУ "Аппарат акима Темирского городского округа"	г . Т е м и р , ул. Абулхаир-хана, 13	8 (71346) 25-6-37
107	ГУ "Аппарат акима Таскопинского сельского округа"	с. Таскопа	8 (71347) 29-0-10
108	ГУ "Аппарат акима Кайындинского сельского округа"	с. Кайынды	8 (71346) 25-1-76
109	ГУ "Аппарат акима Бородинского сельского округа"	с. Шыгырлы	8 (71346) 25-8-00
110	ГУ "Аппарат акима Саркульского сельского округа"	с. Саркуль	8 (71346) 27-1-58
111	ГУ "Аппарат акима Кенестуского сельского округа"	с. Копа	8 (71346) 28-6-61
112	ГУ "Аппарат акима Аксайского сельского округа"	с. Аксай	8 (71346) 25-3-24

113	ГУ "Аппарат акима Алтыкарасуского сельского округа"	с. Алтыкарасу	8 (71346) 25-2-50
	Уилский район		
114	ГУ "Аппарат акима аульного округа Кайынды"	с. Сага	8 (71332) 31-4-10
115	ГУ "Аппарат акима аульного округа Каратал"	с. Каратал	8 (71332) 37-5-34
116	ГУ "Аппарат акима аульного округа Коптогай"	с. Коптогай	8 (71332) 32-3-26
117	ГУ "Аппарат акима аульного округа Караой"	с. Караой	8 (71332) 2-17-36
118	ГУ "Аппарат акима аульного округа Сарбие"	с. Сарбие	8 (71332) 2-16-11
119	ГУ "Аппарат акима аульного округа Саралжын"	с. Кемер	8 (71332) 36-1-17
120	ГУ "Аппарат акима аульного округа Ойыл"	с. Ойыл, ул. Жолмырзаева, 7	8 (71332) 21-0-20
	Хромтауский район		
121	ГУ "Аппарат акима г. Хромтау"	г. Хромтау, ул. Женис, 4	8 (71336) 21-7-77
122	ГУ "Аппарат акима Абайского сельского округа"	с. Абай	8 (71336) 21-1-72
123	ГУ "Аппарат акима Акжарского сельского округа"	п. Акжар	8 (71336) 38-3-74
124	ГУ "Аппарат акима Аккудукского сельского округа"	с. Аккудук	8 (71336) 23-4-73
125	ГУ "Аппарат акима Бугетсайского сельского округа"	с. Бугетсай	8 (71336) 47-0-30
126	ГУ "Аппарат акима сельского округа Дон"	с. Дон	8 (71336) 41-1-41
127	ГУ "Аппарат акима Копинского сельского округа"	с. Копа	8 (71336) 46-4-71
128	ГУ "Аппарат акима Кудуксайского сельского округа"	с. Кудуксай	8 (71336) 46-3-70
129	ГУ "Аппарат акима Кызылсуского сельского округа"	с. Кызылсу	8 (71336) 22-7-81
130	ГУ "Аппарат акима Коктюбинского сельского округа"	с. Коктюба	8 (71336) 21-6-60
131	ГУ "Аппарат акима Коктауского сельского округа"	с. Коктау	8 (71336) 43-0-10
132	ГУ "Аппарат акима Никельтауского сельского округа"	с. Никельтау	8 (71336) 25-4-77
133	ГУ "Аппарат акима Табантальского сельского округа"	с. Табантал	8 (71336) 38-3-42

134	ГУ "Аппарат акима Тасоткельского сельского округа "	с. Тасоткель	8 (71336) 23-0-60
135	ГУ "Аппарат акима Тассайского сельского округа"	с. Тассай	8 (71336) 38-3-61
Шалкарский район			
136	ГУ "Аппарат акима г. Шалкар"	г. Шалкар, ул. Айтеке-би, 63	8 (71349) 21-9-79
137	ГУ "Аппарат акима Бозойского сельского округа"	с. Бозой, ул. Уран Бактыбай, 29	8 (71349) 62-5-21
138	ГУ "Аппарат акима сельского округа Есет Котибарулы"	с. Байкадам	8 (71349) 24-4-16
139	ГУ "Аппарат акима Шалкарского сельского округа"	с. Жылтыр	8 (71335) 28-1-19
140	ГУ "Аппарат акима Кауылжырского сельского округа"	с. Кауылжыр	8 (71349) 42-3-23
141	ГУ "Аппарат акима Шетыргызского сельского округа"	с. Каратогай	8 (71347) 25-3-36
142	ГУ "Аппарат акима Жанаконьского сельского округа"	с. Аккайтым	8 (71349) 26-1-69
143	ГУ "Аппарат акима Тогузского сельского округа"	ст. Тогуз	8 (71347) 33-6-37
144	ГУ "Аппарат акима Актогайского сельского округа"	ст. Котыртас	8 (71348) 25-5-90
145	ГУ "Аппарат акима Айшакского сельского округа"	с. Бегимбет	8 (71349) 28-1-38
146	ГУ "Аппарат акима Берчогурского сельского округа"	ст. Берчогур	8 (71347) 27-0-05
147	ГУ "Аппарат акима Кишикумского сельского округа"	с. Шиликти	8 (71347) 33-5-10
148	ГУ "Аппарат акима Монкебийского сельского округа "	с. Монке би	8 (71348) 25-3-20

П р и л о ж е н и е

2

к с т а н д а р т у

о к а з а н и я

государственной услуги

Сноска. Приложение 2 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности		Целевое значение	Текущее значение

	Нормативное значение показателя	показателя в последующем году	показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа.	95%	92%	96%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	85%	83%	93%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	89%	95%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	80%	78%	90%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	89%	95%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	78%	90%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	10%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.6%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	98%	96%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	86%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	88%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95%	87%	95%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт

оказания государственной услуги:

"Сведения о поголовье скота" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: сведения о поголовье скота.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) подпункта 16 пункта 1 статьи 35 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) пункта 116 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается аппаратами акимов поселков, аулов (сел), аульных (сельских) округов по месту проживания потребителя услуги (далее Округ) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: справка о поголовье скота.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги - 1 день;

2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 30 минут;

3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах в округах, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется 5 дней в неделю, за исключением субботы и воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием осуществляется без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Округов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо написать заявление в произвольной форме.

13. Для получения государственной услуги специальные бланки не предусмотрены.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче заявления для получения государственной услуги выдается талон, в котором указываются сроки рассмотрения.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Округов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. Оснований для приостановления оказания государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги не имеется.

3. Принципы работы

18. Деятельность Округов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителю измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые назначения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждается специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Округах по месту предоставления услуги. Адреса округов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Округа по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Округов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Округе по месту предоставления государственной услуги. Адреса округов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Округов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Округов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую Вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Округов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующего акимата района и города областного значения.

П р и л о ж е н и е 1
к с т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

№ п/п	Наименование сельских округов	Адрес расположения	Номер телефона
	г. Актобе		
1	ГУ "Аппарат акима Каргалинского сельского округа"	с.Каргалинское, ул.Сатпаева, 10	8 (7132) 99-60-15
2	ГУ "Аппарат акима Нового сельского округа"	с. Новый, ул. Советская, 3	8 (7132) 99-75-01
3	ГУ "Аппарат акима Благодарного сельского округа"	с. имени Кенеса Нокина, ул. Мира, 38	8 (7132) 99-43-43
4	ГУ "Аппарат акима Саздинского сельского округа"	с. С а з д ы , у л . Мира, 1	8 (7132) 99-17-77

5	ГУ "Аппарат акима Курайлинского сельского округа"	с. Курайлы, ул. Женис, 42	8 (7132) 98-00-76
6	ТОО "Городская ветеринарная станция"	г. Актобе, ул. Алтынсарина, 2	8 (7132) 21-96-77
Айтекебийский район			
7	ГУ "Аппарат акима Айкенского сельского округа"	с . А й к е , ул. Алтынсарина, 3	8 (71339) 39-3-40
8	ГУ "Аппарат акима Аккольского сельского округа"	с . А к к о л ь , ул. Айтеке-би, 11	8 (71339) 25-9-21
9	ГУ "Аппарат акима Актастинского сельского округа"	с . А к т а с т ы , ул. Айтеке-би, 19	8 (71347) 35-4-30
10	ГУ "Аппарат акима Аралтогайского сельского округа"	с . А р а л т о г а й , ул. Жанкожа батыра, 1	8 (71339) 25-7-20
11	ГУ "Аппарат акима Баскудукского сельского округа"	с . Б а с к у д у к , ул. Мира, 2	8 (71347) 28-0-40
12	ГУ "Аппарат акима Жабасакского сельского округа"	с . Ж а б а с а к , ул. Самурат, 30	8 (71339) 34-0-01
13	ГУ "Аппарат акима Жамбыльского сельского округа"	с . Ж а м б ы л , ул. Ленина, 27	8 (71339) 32-4-05
14	ГУ "Аппарат акима Кайрактинского сельского округа"	с. Кайрақты	8 (71348) 32-0-40
15	ГУ "Аппарат акима Карабутацкого сельского округа"	с . К а р а б у т а к , ул. Айтеке-би, 24	8 (71339) 25-8-51
16	ГУ "Аппарат акима Комсомольского сельского округа"	с . К о м с о м о л , ул. Жургенова, 65	8 (71339) 21-1-65
17	ГУ "Аппарат акима Кумкудукского сельского округа"	с . К у м к у д у к , ул. Бисенбаева, 3	8 (71348) 21-1-48
18	ГУ "Аппарат акима Кызылжұлдузского сельского округа"	с . К ы з ы л ж у л д у з , ул. Былшик би	8 (71339) 25-8-74
19	ГУ "Аппарат акима Саратовского сельского округа"	с . С а р а т , ул. Жангельдина	8 (71339) 31-1-00
20	ГУ "Аппарат акима Сулукольского сельского округа"	с . С у л у к о л ь , ул. Б. Момыш-улы, 10	8 (71339) 41-1-20
21	ГУ "Аппарат акима Ушкаттинского сельского округа"	с . У ш к а т т ы , ул. Кенес, 1	8 (71347) 25-1-62
Алгинский район			
22	ГУ "Аппарат акима Алгинского городского округа"	г . А л г а , ул. Байтурсынова, 15	8 (71347) 31-5-39

23	ГУ "Аппарат акима Бескопинского сельского округа"	с. Павловка	8 (71347) 38-5-66
24	ГУ "Аппарат акима Бестамакского сельского округа"	с. Бестамак	8 (71337) 35-1-01
25	ГУ "Аппарат акима Ильинского сельского округа"	с. Ильинка	8 (71347) 37-0-10
26	ГУ "Аппарат акима Ключевого сельского округа"	с. Богословка	8 (71337) 36-3-64
27	ГУ "Аппарат акима Карахобдинского сельского округа"	с. Карахобда	8 (71337) 36-3-10
28	ГУ "Аппарат акима Карагашского сельского округа"	с. Самбай	8 (71337) 32-3-31
29	ГУ "Аппарат акима Карабулакского сельского округа "	с. Карабулак	8 (71337) 31-2-31
30	ГУ "Аппарат акима Маржанбулакского сельского округа"	с. Прогресс	8 (71329) 53-9-27
31	ГУ "Аппарат акима Токмансайского сельского округа"	с. Токмансай	8 (71347) 38-1-44
32	ГУ "Аппарат акима Тамдинского сельского округа"	с. Тамды	8 (71337) 35-8-88
33	ГУ "Аппарат акима Черноводского сельского округа "	с. Черноводск	8 (71329) 53-5-00
34	ГУ "Аппарат акима Сарыкобдинского сельского округа"	с. Сарыхобда	8 (71359) 42-0-10
Байганинский район			
35	ГУ "Аппарат акима Сартогайского сельского округа"	с. Сартогай	8 (71347) 25-4-18
36	ГУ "Аппарат акима Ашыкского сельского округа"	с. Ашы	8 (71347) 24-1-21
37	ГУ "Аппарат акима Мияловского сельского округа"	с. Миялы	8 (71347) 24-4-36
38	ГУ "Аппарат акима Колтабанского сельского округа"	с. Колтабан	8 (71345) 25-3-32
39	ГУ "Аппарат акима Кызылбулакского сельского округа"	с. Кызылбулак	8 (71345) 35-5-31
40	ГУ "Аппарат акима Караукельдского аульного округа"	а. Караукельды	8 (71345) 22-5-65
41	ГУ "Аппарат акима Копинского сельского округа"	с. Копа	8 (71347) 26-2-22

42	ГУ "Аппарат акима Жаркамыского сельского округа"	с. Жаркамыс	8 (71345) 34-6-10
43	ГУ "Аппарат акима Жанажольского сельского округа"	с. Жанажол	8 (71347) 24-4-25
Иргизский район			
44	ГУ "Аппарат акима Иргизского сельского округа"	с. Иргиз	8 (71343) 21-5-95
45	ГУ "Аппарат акима Аманкольского сельского округа"	с. Аманколь	8 (71343) 21-1-35
46	ГУ "Аппарат акима Кызылжарского сельского округа"	с. Кызылжар	8 (71343) 36-1-56
47	ГУ "Аппарат акима Кумтогайского сельского округа"	с. Кумтогай	8 (71343) 24-3-36
48	ГУ "Аппарат акима сельского округа Нура"	с. Нура	8 (71343) 25-1-20
49	ГУ "Аппарат акима сельского округа Тауып"	с. Тауып	8 (71343) 32-0-20
Каргалинский район			
50	ГУ "Аппарат акима сельского округа Бадамша"	с. Бадамша, ул. Пацаева, 40	8 (71342) 23-2-51
51	ГУ "Аппарат акима Ащелесайского сельского округа"	с. Григорьевка, ул. Б. Момыш-улы	8 (71342) 29-2-51
52	ГУ "Аппарат акима Степного сельского округа"	с. Степное	8 (71342) 29-7-77
53	ГУ "Аппарат акима Кос-Истекского сельского округа"	с. Кос-Истек	8 (71342) 24-1-84
54	ГУ "Аппарат акима Велиховского сельского округа"	с. Велиховка	8 (71342) 26-3-10
55	ГУ "Аппарат акима Кемпирсайского сельского округа"	с. Жосалы	8 (71342) 26-5-04
56	ГУ "Аппарат акима Алимбетовского сельского округа"	с. Алимбетовка	8 (71342) 29-8-02
57	ГУ "Аппарат акима Желтауского сельского округа"	с. Петропавловка	8 (7132) 99-10-12
Кобдинский район			
58	ГУ "Аппарат акима аульного округа Акырап"	а. Акырап	8 (71340) 31-3-76
59	ГУ "Аппарат акима аульного округа Бегалы"	а. Бегалы	8 (71340) 23-1-41

60	ГУ "Аппарат акима аульного округа Белогор"	а. Бестау	8 (71340) 25-5-21
61	ГУ "Аппарат акима аульного округа имени Билтабана"	а. Бильтабан	8 (71340) 24-2-15
62	ГУ "Аппарат акима аульного округа Булак"	а. Булак	8 (71340) 21-3-67
63	ГУ "Аппарат акима аульного округа Исатай"	а. Жарсай	8 (71340) 21-6-60
64	ГУ "Аппарат акима аульного округа Жарык"	а. Жарык	8 (71341) 31-1-90
65	ГУ "Аппарат акима аульного округа Жарсай"	а. Жарсай	8 (71341) 21-4-92
66	ГУ "Аппарат акима аульного округа Жиренкопа"	а. Жиренкопа	8 (71359) 36-6-38
67	ГУ "Аппарат акима аульного округа Жанаталап"	а. Жанаталап	8 (71359) 21-5-80
68	ГУ "Аппарат акима аульного округа Курсай"	а. Курсай	8 (71359) 21-8-14
69	ГУ "Аппарат акима аульного округа Кызылжар"	а. Кызылжар	8 (71340) 31-2-73
70	ГУ "Аппарат акима аульного округа Кобда"	а . К о б д а , ул. Астана, 37	8 (71340) 21-5-95
71	ГУ "Аппарат акима аульного округа Сарбулак"	а. Сарбулак	8 (71340) 24-3-24
72	ГУ "Аппарат акима аульного округа Согалы"	а. Согалы	8 (71340) 35-2-28
73	ГУ "Аппарат акима аульного округа Отек"	а. Отек	8 (71340) 21-2-43
74	ГУ "Аппарат акима аульного округа имени И.Курманова"	а. И.Курманова	8 (71340) 21-5-25
75	ГУ "Аппарат акима аульного округа Терисаккан"	а. Терисаккан	8 (71340) 21-6-38
Мартукский район			
76	ГУ "Аппарат акима аульного округа Аккудык"	а. Вознесенвка	8 (71331) 24-1-34
77	ГУ "Аппарат акима аульного округа Байнасай"	а. Байнасай	8 (71331) 26-3-61
78	ГУ "Аппарат акима Байторысайского сельского округа"	с. Байторысай	8 (71331) 25-3-78
79	ГУ "Аппарат акима Каратогайского сельского округа"	с. Каратогай	8 (71331) 26-4-24
80	ГУ "Аппарат акима Карагаевского сельского округа"	с. Каратаусай	8 (71331) 26-6-76
81	ГУ "Аппарат акима аульного округа Курмансай"	с. Курмансай	8 (71331) 26-1-92

82	ГУ "Аппарат акима Кызылжарского сельского округа"	с. Андреевка	8 (71331) 24-4-63
83	ГУ "Аппарат акима Мартукского сельского округа"	с . М а р т у к , ул. Есет Кокиулы, 96	8 (71331) 21-4-63
84	ГУ "Аппарат акима аульного округа Танирберген"	с. Сарисансай	8 (71331) 27-8-66
85	ГУ "Аппарат акима Родниковского сельского округа"	с. Родниковка	8 (71331) 25-0-24
86	ГУ "Аппарат акима Хазиретовского сельского округа "	с. Хазирет	8 (7132) 98-38-40
87	ГУ "Аппарат акима Хлебодаровского сельского округа"	с. Хлебодаровка	8 (71331) 27-1-78
88	ГУ "Аппарат акима Яйсанского сельского округа"	с. Яйсан	8 (71331) 28-7-58
Мугалжарский район			
89	ГУ "Аппарат акима г. Кандыгаш "	г . К а н д ы а г а ш , ул.Интернациональная,7	8 (71333) 35-3-87
90	ГУ "Аппарат акима г. Эмба"	г . Э м б а , ул. Амирова, 10	8 (71334) 22-0-65
91	ГУ "Аппарат акима г. Жем"	г . Ж е м , ул. Унучко, 1	8 (71334) 52-5-25
92	ГУ "Аппарат акима Енбекского аульного округа"	п. Сагашили	8 (71334) 38-1-12
93	ГУ "Аппарат акима Журынского аульного округа"	с . Ж у р ы н , ул. Жубанова, 21	8 (71333) 42-1-00
94	ГУ "Аппарат акима Ащысайского аульного округа"	с . А щ ы с а й , ул. Калыбаева, 2	8 (71333) 53-4-15
95	ГУ "Аппарат акима Аккемирского аульного округа"	с . А к к е м и р , ул. Советская, 46	8 (71334) 36-0-21
96	ГУ "Аппарат акима Жубановского аульного округа"	с. Каракол	8 (71333) 55-5-43
97	ГУ "Аппарат акима с.Мугалжар"	с. Мугалжар	8 (71333) 24-0-86
98	ГУ "Аппарат акима Кумжарганского аульного округа "	с. Бирлик	8 (71333) 54-4-10
99	ГУ "Аппарат акима Кумсайского аульного округа"	с. Кумсай	8 (71333) 52-2-32
100	ГУ "Аппарат акима Талдысайского аульного округа"	с. Талдысай	8 (71333) 38-2-37
101	ГУ "Аппарат акима Егиндыбулакского аульного округа"	с. Родник	8 (71333) 53-4-21
102	ГУ "Аппарат акима Каиндинского аульного округа"	с. Кайынды	8 (713349) 32-1-86

103	ГУ "Аппарат акима Батпаколского аульного округа"	с. Жагабулак, ул. Школьная, 1	8 (71333) 51-1-01
Темирский район			
104	ГУ "Аппарат акима Шубаркудукского поселкового округа"	п. Шубаркудук, ул. Желтоксан, 5	8 (71346) 22-3-44
105	ГУ "Аппарат акима Шубаршийского поселкового округа"	п. Шубарши, ул. Парковая, 10	8 (71346) 26-2-49
106	ГУ "Аппарат акима Темирского городского округа"	г. Темир, ул. Абулхаир-хана, 13	8 (71346) 25-6-37
107	ГУ "Аппарат акима Таскопинского сельского округа"	с. Таскопа	8 (71347) 29-0-10
108	ГУ "Аппарат акима Кайындинского сельского округа"	с. Кайынды	8 (71346) 25-1-76
109	ГУ "Аппарат акима Бородинского сельского округа"	с. Шыгырлы	8 (71346) 25-8-00
110	ГУ "Аппарат акима Саркульского сельского округа"	с. Саркуль	8 (71346) 27-1-58
111	ГУ "Аппарат акима Кенестуского сельского округа"	с. Копа	8 (71346) 28-6-61
112	ГУ "Аппарат акима Аксайского сельского округа"	с. Аксай	8 (71346) 25-3-24
113	ГУ "Аппарат акима Алтыкарасуского сельского округа"	с. Алтыкарасу	8 (71346) 25-2-50
Уилский район			
114	ГУ "Аппарат акима аульного округа Кайынды"	с. Сага	8 (71332) 31-4-10
115	ГУ "Аппарат акима аульного округа Каратал"	с. Каратал	8 (71332) 37-5-34
116	ГУ "Аппарат акима аульного округа Коптогай"	с. Коптогай	8 (71332) 32-3-26
117	ГУ "Аппарат акима аульного округа Караой"	с. Караой	8 (71332) 2-17-36
118	ГУ "Аппарат акима аульного округа Сарбие"	с. Сарбие	8 (71332) 2-16-11
119	ГУ "Аппарат акима аульного округа Саралжын"	с. Кемер	8 (71332) 36-1-17
120	ГУ "Аппарат акима аульного округа Ойыл"	с. Ойыл, ул. Жолмырзаева, 7	8 (71332) 21-0-20
Хромтауский район			
121	ГУ "Аппарат акима г. Хромтау"	г. Хромтау, ул. Женис, 4	8 (71336) 21-7-77
122	ГУ "Аппарат акима Абайского сельского округа"	с. Абай	8 (71336) 21-1-72

123	ГУ "Аппарат акима Акжарского сельского округа"	п. Акжар	8 (71336) 38-3-74
124	ГУ "Аппарат акима Аккудукского сельского округа"	с. Аккудук	8 (71336) 23-4-73
125	ГУ "Аппарат акима Бугетсайского сельского округа"	с. Бугетсай	8 (71336) 47-0-30
126	ГУ "Аппарат акима сельского округа Дон"	с. Дон	8 (71336) 41-1-41
127	ГУ "Аппарат акима Копинского сельского округа"	с. Копа	8 (71336) 46-4-71
128	ГУ "Аппарат акима Кудуксайского сельского округа"	с. Кудуксай	8 (71336) 46-3-70
129	ГУ "Аппарат акима Кызылсуского сельского округа"	с. Кызылсу	8 (71336) 22-7-81
130	ГУ "Аппарат акима Коктюбинского сельского округа "	с. Коктюба	8 (71336) 21-6-60
131	ГУ "Аппарат акима Коктауского сельского округа"	с. Коктау	8 (71336) 43-0-10
132	ГУ "Аппарат акима Никельтауского сельского округа"	с. Никельтау	8 (71336) 25-4-77
133	ГУ "Аппарат акима Табантальского сельского округа "	с. Табантал	8 (71336) 38-3-42
134	ГУ "Аппарат акима Тасоткельского сельского округа "	с. Тасоткель	8 (71336) 23-0-60
135	ГУ "Аппарат акима Тассайского сельского округа"	с. Тассай	8 (71336) 38-3-61
	Шалкарский район		
136	ГУ "Аппарат акима г. Шалкар"	г. Шалкар, ул. Айтеке-би, 63	8 (71349) 21-9-79
137	ГУ "Аппарат акима Бозойского сельского округа"	с. Бозой, ул. Уран Бактыбай, 29	8 (71349) 62-5-21
138	ГУ "Аппарат акима сельского округа Есет Котибарулы"	с. Байкадам	8 (71349) 24-4-16
139	ГУ "Аппарат акима Шалкарского сельского округа"	с. Жылтыр	8 (71335) 28-1-19
140	ГУ "Аппарат акима Кауылжырского сельского округа"	с. Кауылжыр	8 (71349) 42-3-23
141	ГУ "Аппарат акима Шетыргызского сельского округа"	с. Каратагай	8 (71347) 25-3-36
142	ГУ "Аппарат акима Жанаконьского сельского округа"	с. Аккайтым	8 (71349) 26-1-69

143	ГУ "Аппарат акима Тогузского сельского округа"	ст. Тогуз	8 (71347) 33-6-37
144	ГУ "Аппарат акима Актогайского сельского округа"	ст. Котыртас	8 (71348) 25-5-90
145	ГУ "Аппарат акима Айшакского сельского округа"	с. Бегимбет	8 (71349) 28-1-38
146	ГУ "Аппарат акима Берчогурского сельского округа"	ст. Берчогур	8 (71347) 27-0-05
147	ГУ "Аппарат акима Кишикумского сельского округа "	с. Шиликти	8 (71347) 33-5-10
148	ГУ "Аппарат акима Монкебийского сельского округа "	с. Монке би	8 (71348) 25-3-20

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

Сноска. Приложение 2 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

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%	92%	94%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	85%	83%	89%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	89%	90%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	98%	96%	96%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	89%	84%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	79%	92%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	10%	

3) время ожидания в очереди при получении результатов оказания услуги - 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется 5 дней в неделю, за исключением субботы и воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием осуществляется без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо написать заявление в произвольной форме.

13. Для получения государственной услуги специальные бланки не предусмотрены.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче заявления для получения государственной услуги выдается талон, в котором указываются сроки рассмотрения

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. Оснований для приостановления оказания государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги не имеется.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;

3) вежливости ;

4) предоставление исчерпывающей информации;

5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителю измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителя Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего вышестоящего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделах по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы. Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую Вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов месту

проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1
к **с т а н д а р т у** о к а з а н и я
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	ГУ "Отдел сельского хозяйства г.Актобе"	г. А к т о б е , ул.Алтынсарина,2	8 (7 1 3 2) 21-55-16
2	ГУ "Отдел сельского хозяйства Айтекебийского района"	с.Комсомол, ул.Т.Жургенова, 45	8 (7 1 3 3 9) 21-5-26
3	ГУ "Отдел сельского хозяйства Алгинского района"	г . А л г а , 5 микрорайон, 4	8 (7 1 3 3 7) 32-6-39
4	ГУ "Отдел сельского хозяйства Байганинского района"	п. Караукельды, ул.Кунаева, 36	8 (7 1 3 4 5) 22-3-57
5	ГУ "Отдел сельского хозяйства Иргизского района"	с . И р г и з , ул.Абулхаир-хана, 28	8 (7 1 3 4 3) 21-4-32
6	ГУ "Отдел сельского хозяйства Каргалинского района"	п . Б а д а м ш а , ул.Абулхаир-хана, 38	8 (7 1 3 4 2) 22-6-76
7	ГУ "Отдел сельского хозяйства Кобдинского района"	п . К о б д а , ул.Астана, 48	8 (7 1 3 4 1) 21-1-01
8	ГУ "Отдел сельского хозяйства Мартукского района"	с . М а р т у к , ул.Сейфуллина, 36	8 (7 1 3 3 1) 21-8-44
9	ГУ "Отдел сельского хозяйства Мугалжарского района"	г . К а н д ы а г а ш , ул.Интернациональная, 7	8 (7 1 3 3 3) 36-1-95
10	ГУ "Отдел сельского хозяйства Темирского района"	п . Ш у б а р к у д у к , ул.Желтоксана, 5	8 (7 1 3 4 6) 22-4-91
11	ГУ "Отдел сельского хозяйства Хромтауского района"	г . Х р о м т а у , ул.Спортивная, 2	8 (7 1 3 3 6) 21-7-15
12	ГУ "Отдел сельского хозяйства Шалкарского района"	г . Ш а л к а р , ул.Е.Котибарулы, 33	8 (7 1 3 3 5) 21-1-96
13	ГУ "Отдел сельского хозяйства Уилского района"	п . О й ы л , ул.Курмангазы, 43	8 (7 1 3 3 2) 21-7-46

П р и л о ж е н и е 2
к **с т а н д а р т у** о к а з а н и я
государственной услуги

Сноска. Приложение 2 в редакции постановления акимата Актюбинской области от 03.12.2008 N 410 (порядок введения в действие см. пункт 2).

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Целевое значение показателя в	Текущее значение

	Нормативное значение показателя	последующем году	показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа.	95%	91%	94%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	85%	82%	86%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	88%	91%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	98%	95%	97%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	88%	91%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	78%	84%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	10%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.6%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	98%	96%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	86%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	88%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95%	86%	90%

П р и л о ж е н и е

к постановлению акимата области
от 4 апреля 2008 г. N 99

Стандарт оказания государственной услуги:

" Постановление на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилье из государственного жилищного фонда" 1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: постановка на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилье из государственного жилищного фонда.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании:

1) статьи 71 , 74 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года N 94 "О жилищных отношениях " ;

2) постановления Правительства Республики Казахстан от 2 сентября 1999 года N 1292 "О порядке предоставления, найма и эксплуатации жилищ из государственного жилищного фонда";

3) пункта 24 Реестра государственных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

4. Государственная услуга оказывается отделами жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог по месту проживания потребителя услуги (далее Отдел) (приложение 1 к настоящему стандарту).

5. Форма завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель: письменный ответ о постановке на учет с указанием номера очереди или отказ в постановке с указанием обоснованных причин.

6. Государственная услуга предоставляется малоимущим социально - защищаемым слоям населения, а также государственным служащим, работникам бюджетных организаций, военнослужащим и лицам, занимаемым государственные выборные должности.

К социально-защищаемым слоям населения относятся:

1) инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также лица, приравненные к ним ;

2) инвалиды 1 и 2 групп (за исключением лиц, ставших инвалидами в результате совершенного ими преступления);

3) семьи, имеющие или воспитывающие детей-инвалидов;

4) лица, страдающие тяжелыми формами некоторых хронических заболеваний, перечисленных в списке заболеваний, утверждаемом в установленном законодательством порядке;

5) пенсионеры по возрасту;

б) дети-сироты, не достигшие двадцати лет, потерявшие родителей до совершеннолетия. При призыве таких лиц на военную службу возраст продлевается на срок прохождения срочной военной службы;

7) оралманы-иностранцы или лица без гражданства казахской национальности, постоянно проживавшие на момент приобретения суверенитета РК за ее пределами и прибывшие в Казахстан в целях постоянного проживания;

8) лица, лишившиеся жилища в результате экологических бедствий, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;

9) многодетные семьи - семья, имеющая четырех и более совместно проживающих (включая временно отсутствующих) несовершеннолетних детей;

10) семьи лиц, погибших при исполнении государственных или общественных обязанностей, воинской службы, при спасании человеческой жизни, при охране правопорядка;

11) неполные семьи (семья, в которой детей (ребенка) воспитывает один из родителей), в том числе разведенный, вдовый.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги - один месяц;

2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 40 минут;

3) время ожидания в очереди при получении документов - 30 минут;

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте www.akimat.info, стендах Отделов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации.

10. Информация о графиках работы Отделов указана в приложении 2 к настоящему стандарту. Прием посетителей осуществляется в порядке очередности без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в помещениях Отделов по месту проживания потребителя, для ожидающих приема, имеются стулья, стол для заполнения документов, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов:

1) заявление о постановке на учет, установленного образца;

2) справка об отсутствии у заявителя и постоянно проживающих с ним членов семьи имущества на праве собственности;

3) справка органа социальной защиты, подтверждающую принадлежность заявителя (семьи) к социально-защищаемым гражданам, либо справка с места работы (службы) государственного служащего, работника бюджетной организации, военнослужащего;

4) книга регистрации граждан, при необходимости заявитель представляет справку местных исполнительных органов о признании других лиц членами

с е м ь и ;

5) удостоверение личности, свидетельства о рождении, браке, смерти, расторжении брака (копия и оригиналы).

При необходимости заявитель предоставляет также справку государственного учреждения здравоохранения о наличии в семье страдающего тяжелой формой заболевания, предоставляющую право на дополнительную жилую комнату.

13. Бланки заявлений можно получить в Отделах по месту проживания потребителя услуги.

14. Для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться по адресу, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

15. Потребителю при сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги выдается талон о сдаче документов, в котором указываются сроки рассмотрения.

16. Выдача документов производится согласно графикам, утвержденным руководством Отделов. За выдачу документов ответственны сотрудники, уполномоченные на предоставление государственной услуги.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителей либо их доверенных лиц.

17. В предоставлении услуги будет отказано при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, а также в случае, 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, кроме случаев, когда жилище приобретено местным исполнительным органом в соответствии со статьей 98-1 Закона РК "О жилищных отношениях";

3) разрушения 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 или жилища, арендованного местным исполнительным органом в частном жилищном фонде;

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

3. Принципы работы

18. Деятельность Отделов по отношению к потребителю услуг основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдение законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставление исчерпывающей информации;
- 5) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителю измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной или письменной форме по почте, или нарочно в Отделах по месту предоставления услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя руководителей Отделов по месту предоставления государственной услуги или на имя руководства соответствующего местного исполнительного органа.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета жалоб и заявлений Отделов по месту проживания потребителя услуги и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Лицу, обратившемуся с жалобой, выдается талон установленной формы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего жалобу. Срок и место получения ответа на поданную жалобу, ход ее рассмотрения можно узнать в Отделе по месту предоставления государственной услуги. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

6. Контактная информация

24. График работы и приема руководителей Отделов и соответствующих исполнительных органов определяется в соответствии с регламентом их работы.

Контактные данные Отделов, предоставляющих государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему стандарту.

25. Другую интересующую Вас информацию можно получить по телефонам доверия, указанным на стендах, расположенных в помещениях Отделов по месту проживания потребителя услуги или в отделах контроля за соблюдением качества предоставления государственных услуг соответствующих аппаратов акимов.

П р и л о ж е н и е 1
к с т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Адрес расположения	Номер телефона
1	Отдел учета жилищного фонда ГУ "Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог г.Актобе"	г. Актобе, ул. Алтынсарина, 2	8 (7132) 21-31-88
2	ГУ "Жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Айтекебийского района"	с. Комсомол, ул. Т.Жургенова, 45	8 (71339) 21-9-26
3	ГУ "Жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Алгинского района"	г. Алга, 5 микрорайон, 4	8 (71337) 33-4-61
4	ГУ "Жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Байганинского района"	п. Караукельды, ул. Кунаева, 36	8 (71345) 23-1-08
5	ГУ "Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Иргизского района"	с. Иргиз, ул. Алтынсарина, 7	8 (71343) 21-8-54
6	ГУ "Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Каргалинского района"	п. Бадамша, ул. Абулхаир-хана, 38	8 (71342) 22-7-11
7	ГУ "Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Кобдинского района"	п. Кобда, ул. Астана, 48	8 (71341) 22-0-11
8	ГУ "Отдел жилищно-коммунального хозяйства,		8 (71331) 21-6-37

	пассажирского транспорта и автомобильных дорог Мартукского района"	с . М а р т у к , ул. Сейфуллина, 38	
9	ГУ "Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Мугалжарского района"	г . К а н д ы а г а ш , ул. Гагарина, 6	8 (71333) 36-2-03
10	ГУ "Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Темирского района"	п . Ш у б а р к у д у к , ул. Желтоксана, 8	8 (71346) 23-2-47
11	Г У " Ж и л и щ н о - коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Хромтауского района"	г . Х р о м т а у , ул.Горького, 9	8 (71336) 21-9-43
12	Г У " Ж и л и щ н о - коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Шалкарского района"	г . Ш а л к а р , ул. Е.Котибарулы, 33	8 (71335) 23-3-54
13	ГУ "Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Уилского района"	п . О й ы л , ул. Курмангазы, 43	8 (71332) 2-19-32

П р и л о ж е н и е **2**
к **с т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

№ п/п	Наименование отделов	Дни приема	Время приема	Перерыв
1	Отдел учета жилищного фонда ГУ "Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог г.Актобе"	понедельник; вторник	9.00 - 13.00	13.00 - 14.00
2	ГУ "Жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Айтекебийского района"	с понедельника по пятницу	9.00 - 18.00	13.00 - 14.00
3	ГУ "Жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Алгинского района"	с понедельника по пятницу	9.00 - 18.00	13.00 - 14.00
4	ГУ "Жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Байганинского района"	с понедельника по пятницу	9.00 - 18.00	13.00 - 14.00
5	ГУ "Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Иргизского района"	с понедельника по пятницу	9.00 - 18.00	13.00 - 14.00
6	ГУ "Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Каргалинского района"	с понедельника по пятницу	9.00 - 18.00	13.00 - 14.00

3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	86%	90%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	76%	83%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	10%	
4.Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.6%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	98%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	100%	98%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	85%	
5.Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	87%	89%