



Об утверждении перечня и стандартов оказания государственных услуг физическим и юридическим лицам

Утративший силу

Постановление акимата города Актау от 12 августа 2008 года N 825. Зарегистрировано в Департаменте юстиции Мангистауской области от 29 сентября 2008 года N 11-1-94. Утратило силу постановлением акимата города Актау Мангистауской области от 01 июня 2011 года № 617

Сноска. Утратило силу постановление акимата города Актау Мангистауской области от 01.06.2011 № 617

В соответствии с постановлениями Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 " Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги " и от 30 июня 2007 года N 561 " Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам ", в целях повышения качества оказания государственных услуг, акимат города **А к т а у**

ПО С Т А Н О В Л Я Е Т :

1. Утвердить перечень оказания государственных услуг физическим и ю р и д и ч е с к и м л и ц а м .

2. Утвердить прилагаемые стандарты оказания государственных услуг государственных учреждений :

1) Государственное учреждение "Актауский городской отдел занятости и с о ц и а л ь н ы х п р о г р а м м " :

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

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

Стандарт оказания государственной услуги "Оформление документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами";

Стандарт оказания государственной услуги "Государственные пособия семьям, имеющим детей до восемнадцати лет";

Стандарт государственной услуги "Назначение жилищной помощи";

Стандарт оказания государственной услуги "Государственная адресная с о ц и а л ь н а я п о м о щ ь " ;

Стандарт оказания государственной услуги "Назначение и выплата

социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов";

Стандарт оказания государственной услуги "Оформление документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся н а д о м у " .

2) Государственное учреждение "Актауский городской отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и а в т о м о б и л ь н ы х д о р о г " :

Стандарт оказания государственной услуги "Постановка на учет граждан, нуждающихся в получении жилья из государственного жилищного фонда";

3) Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования":

Стандарт оказания государственной услуги "Прием и оформление документов семей, желающих оформить детей на патронатное воспитание";

Стандарт оказания государственной услуги "Постановка на учет детей сирот, детей оставшихся без попечения родителей";

Стандарт оказания государственной услуги "Регистрация детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения";

Стандарт оказания государственной услуги "Выдача справки по опеке и п о п е ч и т е л ь с т в у " ;

Стандарт оказания государственной услуги "Выдача справки в нотариальную контору на обмен или продажу квартиры семей, имеющих несовершеннолетних д е т е й " ;

Стандарт оказания государственной услуги "Выдача справок в пенсионные фонды, органы внутренних дел, дорожную полицию на вступление в права наследства несовершеннолетних детей";

Стандарт оказания государственной услуги "Выдача справок в банк на получение кредита или покупки квартиры семьям, имеющих несовершеннолетних д е т е й " ;

Стандарт оказания государственной услуги "Выдача справки, подтверждающая долю наследства в оставшейся жилплощади, после смерти родителей органами опеки и попечительства".

2) Государственное учреждение "Актауский городской отдел земельных о т н о ш е н и й " :

Стандарт оказания государственной услуги "Выдача справок о земельных у ч а с т к а х " ;

Стандарт оказания государственной услуги "Оформление акта на право постоянного з е м л е п о л ь з о в а н и я " ;

Стандарт оказания государственной услуги "Оформление акта на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (

а р е н д ы) " ;

Стандарт оказания государственной услуги "Оформление акта на право временного безвозмездного землепользования";

Стандарт оказания государственной услуги "Оформление акта на право частной собственности на земельные участки".

3. Государственным учреждениям:

в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом и до 15 декабря каждого отчетного года обеспечить предоставление ежеквартальной и годовой отчетности по достижению целевых значений показателей качества и доступности в общий отдел аппарата акима города Актау.

4. Государственному учреждению "Аппарат акима города Актау" обеспечить государственную регистрацию настоящего постановления в органах юстиции.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата акима города Актау Саркулова У.С.

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

Аким города

С. Бекбергенов

П р и л о ж е н и е 1

к постановлению акимата

города Актау

от 12 августа 2008 г.

N 825

Перечень оказания государственных услуг физическим и юридическим лицам

N п/п	Наименование услуги	Потребители	Организация приема заявлений и оформленных и выдача
1	2	3	4
1-часть. Регистрация физических лиц, граждан, лиц без гражданства, иностранцев			
1.	Регистрация и постановка на учет		ГУ "Актауский городской отдел занятости и

	безработных граждан	Физические лица	социальных программ" (К. Айтбатырова)
2.	Регистрация и учет граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел занятости и социальных программ" (К. Айтбатырова)
3.	Постановка на учет граждан, нуждающихся в получении жилья из государственного жилищного фонда	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог" (Н. Дюсенов)
4.	Прим и оформление документов семей, желающих оформить детей на патронатное воспитание	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел образования" (С. Курмангазиева)
5.	Постановка на учет детей-сирот, детей оставшихся без попечения родителей	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел образования" (С. Курмангазиева)
6.	Регистрация детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел образования" (С. Курмангазиева)
2-часть. Социальная защита			
	Оформление документов на инвалидов для обеспечения		

1.	их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел занятости и социальных программ" (К. Айтбатырова)
2.	Государственные пособия семьям, имеющим детей до восемнадцати лет	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел занятости и социальных программ" (К. Айтбатырова)
3.	Назначение жилищной помощи	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел занятости и социальных программ" (К. Айтбатырова)
4.	Оформление документов для материального обеспечения детей - инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел занятости и социальных программ" (К. Айтбатырова)
5.	Назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел занятости и социальных программ" (К. Айтбатырова)
6.	Государственная адресная социальная помощь	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел занятости и социальных программ" (К. Айтбатырова)
3-часть. Выдача справок			
1.	Выдача справки по опеке и попечительству	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел образования" (С. Курмангазиева)
	Выдача справок в нотариальную		

2.	конттору на обмен или продажу квартиры семей, имеющих несовершеннолетних детей	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел образования" (С. Курмангазиева)
3.	Выдача справок в пенсионные фонды, органы внутренних дел, дорожную полицию на вступление права наследства несовершеннолетних детей	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел образования" (С. Курмангазиева)
4.	Выдача справок в банк на получение кредита или покупки квартиры семьям, имеющих несовершеннолетних детей	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел образования" (С. Курмангазиева)
5.	Выдача справки, подтверждающая долю наследства в оставшейся жилплощади, после смерти родителей органами опеки и попечительства	Физические лица	ГУ "Актауский городской отдел образования" (С. Курмангазиева)
6.	Выдача справок о земельных участках	Физические и юридические лица	ГУ "Актауский городской отдел земельных отношений" (Б. Куанбаев)
7.	Оформление акта на право постоянного землепользования	Физические и юридические лица	ГУ "Актауский городской отдел земельных отношений" (Б. Куанбаев)
	Оформление акта на право частной		

8.	собственности на земельные участки	Физические и юридические лица	ГУ "Актауский отдел земельных (Б. Куанбаев)	городской отношений"
9.	Оформление акта на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды)	Физические и юридические лица	ГУ "Актауский отдел земельных (Б. Куанбаев)	городской отношений"
10.	Оформление акта на право временного безвозмездного землепользования	Физические и юридические лица	ГУ "Актауский отдел земельных (Б. Куанбаев)	городской отношений"

" С О Г Л А С О В А Н О " :

1. (ГУ "Актауский городской отдел занятости и социальных программ ")

_____ **Айтбатырова К.М.**

(п о д п и с ь)

" ____ " _____ 2008 год

2. (ГУ "Актауский городской отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог")

_____ **Дюсенов Н.К.**

(п о д п и с ь)

" ____ " _____ 2008 год

3. (ГУ "Актауский городской отдел образования")

_____ **Курмангазиева С.М.**

(п о д п и с ь)

" ____ " _____ 2008 год

4. (ГУ "Актауский городской отдел земельных отношений")

_____ **Куанбаев Б.М.**

(п о д п и с ь)

" ____ " _____ 2008 год

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а А к т а у

о т

" ____ "

2 0 0 8

г .

№ _____

Стандарт оказания государственной услуги

"Оформление актов на право временного землепользования" 1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению актов на право временного землепользования на земельный участок

2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статьи 14-1 и 35 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года.

4. Государственную услугу оказывает Государственное Учреждение " Актауский городской отдел земельных отношений" (далее - Отдел).

Место оказания услуги: город Актау, 4 микрорайон, дом 72, здание городского акимата.

Через Центр обслуживания населения (далее - ЦОН) по месту жительства.

5. Выдается акт на право временного землепользования на земельный участок либо мотивированный отказ.

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

7. Срок оказания государственной услуги в течение двадцати двух рабочих дней:

1) со дня регистрации заявления, проверка представленных документов и их направление в специализированное дочернее государственное предприятие по земельным ресурсам и землеустройству по городу Актау (далее - ДГП) осуществляется в течение пяти рабочих дней;

изготовление акта предприятием производится в течение пятнадцати рабочих дней;

экспертиза и выдача акта заявителю производится в течение двух рабочих дней со дня его поступления.

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

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, максимально допустимый размер файла, как результат оказания государственной услуги не более 40 мин.

8. Оказание государственной услуги платное.

9. Информационные и справочные стенды размещены в фойе Сервисного центра Акимата города, ЦОНа и ДГП.

ЦОН: ЦОН город Актау, 15 микрорайон.

ДГП город Актау, 23 микрорайон, 103.

10. График и режим работы:

Отдел - с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.30, кроме праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

При оказании услуги, услуги по предварительной записи и его ускоренное исполнение не осуществляется.

ЦОН - ежедневно с 9:00 до 19:00 без перерыва, кроме праздничных дней, в субботу с 9:00 до 13:00 часов.

ДГП - с понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, кроме праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

11. Услуга оказывается в зданиях Отдела, ЦОН, ДГП, где расположены окна приема-выдачи документов, имеется залы ожидания с посадочными местами, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

Ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды I и II группы обслуживаются вне очереди.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Потребители для получения акта на право временного землепользования на земельный участок предоставляют следующий перечень документов:

заявление (согласно приложению N 2), выписка из постановления о предоставлении права временного землепользования на земельный участок, либо бланк заказа, на изготовление идентификационного документа на земельный участок (изготавливается в конкурентной среде организацией, имеющей лицензию на выполнение землеустроительных видов работ);

регистрационный номер налогоплательщика (далее - РНН), удостоверение личности для физического лица (при наличии доверенности - доверенность и наличие удостоверения личности поверенного лица), для юридического лица - копия устава, статистической карточки, свидетельства о регистрации юридического лица.

Копии документов предоставляются с предъявлением оригиналов для сверки.

Заявление от юридического лица подписывается первым руководителем, либо лицом его замещающим.

13. Бланки заявлений можно получить в окошках NN 5 и 6 Сервисного центра Акимата города, ДГП и ЦОНе.

14. Прием документов (бланки, формы, заявления, и др. документы) осуществляются посредством "окон", на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях "окон", а также указывается Ф.И.О. и должность сотрудника.

15. Заявителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием вида запрашиваемой государственной услуги, наименование приложенных документов с датой завершения и номером телефона справочной службы, а так же Ф.И.О сотрудника принявшего заявление на оформление документов.

16. Выдача готовых документов осуществляется при личном посещении с предоставлением расписки и документа удостоверяющего личность в ЦОНе.

17. При выявлении ошибок (исправлений, подчисток и др.) в оформлении документов, отсутствие необходимых документов, предоставлении заведомо ложных сведений Отдел в течение одного рабочего дня после получения пакета документов возвращает их в ЦОН, либо в ДГП с письменным обоснованием причин отказа.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отдела и ЦОНа основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдения законности при исполнении служебного долга;
- 3) предоставление исчерпывающей и полной информации;
- 4) защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением N 1 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности 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. При необходимости обжаловать действия (бездействие) должностных лиц потребитель может обратиться к начальнику Отдела, кабинет 223 телефоны 8 (729-2) 50-06-67; 50-68-89; либо к руководителю ЦОНа.

Прием осуществляется каждую пятницу с 15.00 до 18.00 часов.

22. Жалоба подается на имя начальника Отдела, приемная: кабинет 223 либо директору ЦОНа.

23. Потребителю, непосредственно обратившемуся письменно, возвращается второй экземпляр обращения (жалобы) с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего обращение;

Рассмотрение жалоб, поступивших в Отдел либо ЦОН осуществляется в порядке и в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан;

Ответ на поданную жалобу либо информацию о ходе рассмотрения жалобы можете получить по месту расположения Отдела по адресу: город Актау, 4 микрорайон, дом 72, здание городского Акимата, в приемной - кабинет 223.

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Отдела и ЦОНа.

1) Начальник Отдела.

Адрес: город Актау, 4 микрорайон, здание городского Акимата, кабинет 223, телефон: 8(7292) 50-68-89.

График работы: с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.30, кроме праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

Прием по личным вопросам: пятница с 15.00 до 18.00 часов, кроме праздничных дней.

2) Директор ЦОНа - в соответствии с их установленным графиком работы.

25. Дополнительные услуги не оказываются.

Приложение N 1
к стандарту оказания
государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в 2008 году	Текущее значение показателя в 2007 году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100	100	100

1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 15 минут	90	90	95
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	85	95
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом	100	95	90
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информацией о порядке предоставления услуги	100	100	60
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов исданных с первого раза	90	80	85
3.3. % (доля) информации о государственной услуге, представленной в Интернете	-	-	-
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей, потребителей поданному виду услуг	-	-	-
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	-	-	-
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	-	-	-
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	-	-	-
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90	85	50

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

"Ақтау қалалық жер қатынастары
бөлімі" мемлекеттік мекемесінің
б а с т ы ғ ы

(аты-жөні)

Начальнику Государственного
учреждения "Ақтауский городской
отдел земельных отношений"

(Ф . И . О .)

От _____

(а т ы - ж ө н і)

(Ф . И . О .)

Ж е к е к у э л і к

Удостоверение личности

№ _____ берілген күні (от) _____

С Т Н

РНН _____

Т ұ р ғ ы н м е к е н - ж а й ы

Адрес проживания _____

Тел. _____

Ө Т І Н І Ш

ЗАЯВЛЕНИЕ

С і з д е н
П р о ш у В а с

(кү н і , д а т а)

(қолы, подпись)

П р и л о ж е н и е № 3
к стандарту оказания
государственной услуги

(Ф . И . О .)

(адрес проживания)

Государственное учреждение "Актауский городской отдел земельных отношений", рассмотрев Ваше заявление от _____, сообщает
с л е д у ю щ е е .

В связи с _____ выдача
акта _____ не представляется возможным.

Для разрешения данного вопроса рекомендуем обратиться в

Начальник _____

И с п .

Тел. _____

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а А к т а у

о т " ____ " _____

2 0 0 8

г .

№ _____

Стандарт оказания государственной услуги

"Оформление актов на право частной собственности

на земельный участок" 1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению актов на право частной собственности на земельный участок.

2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статьи 14-1 , 23 и 24 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года.

4. Государственную услугу оказывает Государственное Учреждение " Актауский городской отдел земельных отношений" (далее - Отдел).

Место оказания услуги: город Актау, 4 микрорайон, дом 72, здание
г о р о д с к о г о А к и м а т а .

Через Центр обслуживания населения (далее - ЦОН) по месту жительства.

5. Выдается акт на право частной собственности на земельный участок либо
м о т и в и р о в а н н ы й о т к а з .

6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам (
д а л е е - п о т р е б и т е л ь) .

7. Срок оказания государственной услуги в течение двадцати двух рабочих

д н е й :

1) со дня регистрации заявления, проверка представленных документов и их направление в специализированное дочернее государственное предприятие по земельным ресурсам и землеустройству по городу Актау (далее - ДГП) осуществляется в течение пяти рабочих дней;

изготовление акта предприятием производится в течение пятнадцати рабочих д н е й ;

экспертиза и выдача акта заявителю производится в течение двух рабочих дней со дня его поступления .

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

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, максимально допустимый размер файла, как результат оказания государственной услуги не более 40 мин.

8. Оказание государственной услуги платное.

9. Информационные и справочные стенды размещены в фойе Сервисного центра Акимата города, ЦОНа и ДГП.

ЦОН: ЦОН город Актау, 15 микрорайон.

ДГП город Актау, 23 микрорайон, 103.

10. График и режим работы:

Отдел - с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.30, кроме праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00 .

При оказании услуги, услуги по предварительной записи и его ускоренное исполнение не осуществляется .

ЦОН - ежедневно с 9:00 до 19:00 без перерыва, кроме праздничных дней, в субботу с 9:00 до 13:00 часов .

ДГП - с понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, кроме праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00 .

11. Услуга оказывается в зданиях Отдела, ЦОН, ДГП, где расположены окна приема-выдачи документов, имеется залы ожидания с посадочными местами, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

Ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды I и II группы обслуживаются вне очереди.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Потребители для получения акта на право частной собственности на земельный участок предоставляют следующий перечень документов:

заявление (согласно приложению N 2), выписка из постановления о

предоставлении права частной собственности на безвозмездной основе земельного участка, либо бланк заказа, на изготовление идентификационного документа на земельный участок (изготавливается в конкурентной среде организацией, имеющей лицензию на выполнение землеустроительных видов работ) ;

регистрационный номер налогоплательщика (далее - РНН), удостоверение личности для физического лица (при наличии доверенности - доверенность и наличие удостоверения личности поверенного лица), для юридического лица - копия устава, статистической карточки, свидетельства о регистрации юридического лица .

Копии документов предоставляются с предъявлением оригиналов для сверки.

Заявление от юридического лица подписывается первым руководителем, либо лицом его замещающим .

13. Бланки заявлений можно получить в окошках NN 5 и 6 Сервисного центра Акимата города, ДГП и ЦОНе .

14. Прием документов (бланки, формы, заявления, и др. документы) осуществляются посредством "окон", на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях "окон", а также указывается Ф.И.О. и должность сотрудника .

15. Заявителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием вида запрашиваемой государственной услуги, наименование приложенных документов с датой завершения и номером телефона справочной службы, а так же Ф.И.О сотрудника принявшего заявление на оформление документов .

16. Выдача готовых документов осуществляется при личном посещении с предоставлением расписки и документа удостоверяющего личность в ЦОНе, либо в Управлении .

17. При выявлении ошибок (исправлений, подчисток и др.) в оформлении документов, отсутствие необходимых документов, предоставлении заведомо ложных сведений Отдел в течение одного рабочего дня после получения пакета документов возвращает их в ЦОН, либо в ДГП с письменным обоснованием причин отказа.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отдела и ЦОНа основывается на принципах:

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

- 3) предоставление исчерпывающей и полной информации;
- 4) защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением N 1 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности 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. При необходимости обжаловать действия (бездействие) должностных лиц потребитель может обратиться к начальнику Отдела, кабинет 223 телефоны 8 (729-2) 50-06-67; 50-68-89; либо к руководителю ЦОНа.

Прием осуществляется каждый четверг с 15:00 до 18.00 часов.

22. Жалоба подается на имя начальника Отдела, приемная: кабинет 223 либо директору ЦОНа.

23. Потребителю, непосредственно обратившемуся письменно, возвращается второй экземпляр обращения (жалобы) с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего обращение.

Рассмотрение жалоб, поступивших в Отдел либо ЦОН осуществляется в порядке и в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Ответ на поданную жалобу либо информацию о ходе рассмотрения жалобы можете получить по месту расположения Отдела по адресу: город Актау, 4 микрорайон, дом 72, здание городского Акимата, в приемной - кабинет 223.

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Отдела и ЦОНов.

1) Начальник Отдела.

Адрес: город Актау, 4 микрорайон, дом 72, здание городского Акимата, кабинет 223, телефон: 50-68-89.

График работы: с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.30, кроме

праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

Прием по личным вопросам: четверг с 15.00 до 18.00 часов, кроме праздничных дней.

2) Директоры ЦОНа в соответствии с их установленным графиком работы.

25. Дополнительные услуги не оказываются.

Приложение N 1

к стандарту оказания государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в 2008 году	Текущее значение показателя в 2007 году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100	100	100
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 15 минут	90	90	95
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	85	95
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом	100	95	90
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	100	100	60
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90	80	85
3.3. % (доля) информации о государственной услуге, представленной в Интернете	-	-	-
4. Процесс обжалования			

4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей, потребителей поданному виду услуг	-	-	-
4.2.% (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	-	-	-
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	-	-	-
4.4.% (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	-	-	-
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90	85	50

П р и л о ж е н и е N 2

к с т а н д а р т у о к а з а н и я

государственной услуги

"Ақтау қалалық жер қатынастары бөлімі" мемлекеттік мекемесінің б а с т ы ғ ы

(аты-жөні)

Начальнику Государственного
учреждения "Актауский городской
отдел земельных отношений"

(Ф . И . О .)

От

(а т ы - ж ө н і)

(Ф . И . О .)

Ж е к е к у ә л і к

Удостоверение личности

N --- берілген күні (от) -----

С Т Н

РНН -----

Т ұ р ғ ы н м е к е н - ж а й ы
Адрес _____ проживания _____
Тел. _____

Ө Т І Н І Ш
ЗАЯВЛЕНИЕ

С і з д е н
П р о ш у В а с

(к ү н і , _____ д а т а)

(қолы, подпись)

П р и л о ж е н и е N 3
к _____ стандарту _____ оказания
государственной услуги

(Ф . И . О .)

(адрес проживания)

Государственное учреждение "Актауский городской отдел земельных отношений", рассмотрев Ваше заявление от _____, сообщает
с л е д у ю щ е е .

В связи с _____ выдача
акта _____ не представляется возможным.

Для разрешения данного вопроса рекомендуем обратиться в

Начальник _____

И с п . _____
Тел. _____

У т в е р ж д е н
п о с т а н о в л е н и е м _____ а к и м а т а

г о р о д а А к т а у
о т " _____ " _____ 2 0 0 8 г .
N _____

Стандарт оказания государственной услуги

"Оформление актов на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды)" 1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению актов на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) на земельный участок.

2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статьи 14-1 и 37 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года.

4. Государственную услугу оказывает Государственное Учреждение "Актауский городской отдел земельных отношений" (далее - Отдел).

Место оказания услуги: город Актау, 4 микрорайон, дом 72, здание городского Акимата.

Через Центр обслуживания населения (далее - ЦОН) по месту жительства.

5. Выдается акт на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) на земельный участок либо мотивированный отказ.

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

7. Срок оказания государственной услуги в течение двадцати двух рабочих дней:

1) со дня регистрации заявления, проверка представленных документов и их направление в специализированное дочернее государственное предприятие по земельным ресурсам и землеустройству по городу Актау (далее - ДГП) осуществляется в течение пяти рабочих дней;

изготовление акта предприятием производится в течение пятнадцати рабочих дней;

экспертиза и выдача акта заявителю производится в течение двух рабочих дней со дня его поступления.

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

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, максимально допустимый размер файла, как результат оказания государственной услуги не более 40 мин.

8. Оказание государственной услуги платное.

9. Информационные и справочные стенды размещены в фойе Сервисного центра Акимата города, ЦОНа и ДГП.

ЦОНЫ: ЦОН город Актау, 15 микрорайон.

ДГП город Актау, 23 микрорайон, 103.

10. График и режим работы:

Отдел - с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.30, кроме праздничных дней,
перерыв с 12.30 до 14.00.

При оказании услуги, услуги по предварительной записи и его ускоренное
исполнение не осуществляется.

ЦОН - ежедневно с 9:00 до 19:00 без перерыва, кроме праздничных дней, в
субботу с 9:00 до 13:00 часов.

ДГП - с понедельника по четверг с 8.30 до 18.00, кроме праздничных дней,
перерыв с 12.30 до 14.00.

11. Услуга оказывается в зданиях Отдела, ЦОН, ДГП, где расположены окна
приема-выдачи документов, имеется залы ожидания с посадочными местами,
информационные стенды с образцами заполненных бланков.

Ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды I и II группы
обслуживаются вне очереди.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Потребители для получения акта на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) на земельный участок предоставляют следующий перечень документов:

заявление (согласно приложению N 2), выписка из постановления о предоставлении права временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) на земельный участок, либо бланк заказа, на изготовление идентификационного документа на земельный участок (изготавливается в конкурентной среде организацией, имеющей лицензию на выполнение землеустроительных видов работ);

регистрационный номер налогоплательщика (далее - РНН), удостоверение личности для физического лица (при наличии доверенности - доверенность и наличие удостоверения личности поверенного лица), для юридического лица - копия устава, статистической карточки, свидетельства о регистрации ю р и д и ч е с к о г о л и ц а .

Копии документов предоставляются с предъявлением оригиналов для сверки.

Заявление от юридического лица подписывается первым руководителем,
либо лицом его замещающим.

13. Бланки заявлений можно получить в окошках NN 5 и 6 Сервисного центра Акимата города, ДГП и ЦОНе.

14. Прием документов (бланки, формы, заявления, и др. документы) осуществляются посредством "окон", на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях "окон", а также указывается Ф.И.О. и должность сотрудника.

15. Заявителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием вида запрашиваемой государственной услуги, наименование приложенных документов с датой завершения и номером телефона справочной службы, а так же Ф.И.О сотрудника принявшего заявление на оформление документов.

16. Выдача готовых документов осуществляется при личном посещении с предоставлением расписки и документа удостоверяющего личность в ЦОНе, либо в Отдел.

17. При выявлении ошибок (исправлений, подчисток и др.) в оформлении документов, отсутствие необходимых документов, предоставлении заведомо ложных сведений Отдел в течение одного рабочего дня после получения пакета документов возвращает их в ЦОН, либо в ДГПс письменным обоснованием причин отказа.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отдела и ЦОНа основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдения законности при исполнении служебного долга;
- 3) предоставление исчерпывающей и полной информации;
- 4) защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением N 1 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности 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. При необходимости обжаловать действия (бездействие) должностных лиц потребитель может обратиться начальнику Отдела, кабинет 223 телефоны 8 (729-

2) 50-06-67; 50-68-89; либо к руководителю ЦОНа.

Прием осуществляется каждую пятницу с 15:00 до 18.00 часов.

22. Жалоба подается на имя начальника Отдела, приемная: кабинет 223 либо директору ЦОНа.

23. Потребителю, непосредственно обратившемуся письменно, возвращается второй экземпляр обращения (жалобы) с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего обращение;

Рассмотрение жалоб, поступивших в Отдел либо ЦОН осуществляется в порядке и в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан;

Ответ на поданную жалобу либо информацию о ходе рассмотрения жалобы можете получить по месту расположения Отдела по адресу: город Актау, 4 микрорайон, дом 72, здание городского Акимата, в приемной - кабинет 223.

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Отдела и ЦОНа.

1) Начальник Отдела.

Адрес: город Актау, 4 микрорайон, дом 72, кабинет 223, телефон: 50-68-89.

График работы: с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.30, кроме праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

Прием по личным вопросам: четверг с 15.00 до 18.00 часов, кроме праздничных дней.

2) Директор ЦОНа в соответствии с их установленным графиком работы.

25. Дополнительные услуги не оказываются.

Приложение N 1

к стандарту оказания государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в 2008 году	Текущее значение показателя в 2007 году
1	2	3	4
1. Своевременность			

1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100	100	100
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 15 минут	90	90	95
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	85	95
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом	100	95	90
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	100	100	60
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90	80	85
3.3. % (доля) информации о государственной услуге, представленной в Интернете	-	-	-
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей, потребителей по данному виду услуг	-	-	-
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	-	-	-
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	-	-	-
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	-	-	-
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90	85	50

П р и л о ж е н и е N 2

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

" А қ т а у қ а л а л ы қ ж е р қ а т ы н а с т а р ы

б ө л і м і " м е м л е к е т т і к м е к е м е с і н і ң

б а с т ы ғ ы

(а т ы - ж ө н і)

Н а ч а л ь н и к у Г о с у д а р с т в е н н о г о

у ч р е ж д е н и я " А қ т а у с к и й г о р о д с к о й

о т д е л з е м е л ь н ы х о т н о ш е н и й "

(Ф . И . О .)

О т

(а т ы - ж ө н і)

(Ф . И . О .)

Ж е к е к у ә л і к

У д о с т о в е р е н и е л и ч н о с т и

N _____ б е р і л г е н к ү н і (о т) _____

С Т Н

Р Н Н _____

Т ұ р ғ ы н м е к е н - ж а й ы

А д р е с п р о ж и в а н и я _____

Т е л. _____

Ө Т І Н І Ш

ЗАЯВЛЕНИЕ

С і з д е н
П р о ш у В а с

(к ү н і , д а т а)

(қолы, подпись)

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

(Ф . И . О .)

(адрес проживания)

Государственное учреждение "Актауский городской отдел земельных отношений", рассмотрев Ваше заявление от _____, сообщает с л е д у ю щ е е .

В связи с _____ выдача акта _____ не представляется возможным.

Для разрешения данного вопроса рекомендуем обратиться в

Начальник _____

И с п . -----

Тел. _____

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а А к т а у

о т " " -----

2 0 0 8

г .

№ _____

Стандарт оказания государственной услуги

"Оформление актов на право постоянного землепользования" 1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению актов на право постоянного землепользования на земельный у ч а с т о к .

2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статьи 14-1 и 34 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года.

4. Государственную услугу оказывает Государственное Учреждение " Актауский городской отдел земельных отношений" (далее - Отдел).

Место оказания услуги: город Актау, 4 микрорайон, дом 72, здание г о р о д с к о г о А к и м а т а .

Через Центр обслуживания населения (далее - ЦОН) по месту жительства.

5. Выдается акт на право постоянного землепользования на земельный

участок либо мотивированный отказ.

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

7. Срок оказания государственной услуги в течение двадцати двух рабочих дней:

1) со дня регистрации заявления, проверка представленных документов и их направление в специализированное дочернее государственное предприятие по земельным ресурсам и землеустройству по городу Актау (далее - ДГП) осуществляется в течение пяти рабочих дней;

изготовление акта предприятием производится в течение пятнадцати рабочих дней;

экспертиза и выдача акта заявителю производится в течение двух рабочих дней со дня его поступления.

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

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, максимально допустимый размер файла, как результат оказания государственной услуги не более 40 мин.

8. Оказание государственной услуги платное.

9. Информационные и справочные стенды размещены в фойе Сервисного центра Акимата города, ЦОНа и ДГП.

ЦОН: ЦОН город Актау, 15 микрорайон.

ДГП город Актау, 23 микрорайон, 103.

10. График и режим работы:

Отдел - с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.30, кроме праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

При оказании услуги, услуги по предварительной записи и его ускоренное исполнение не осуществляется.

ЦОН - ежедневно с 9:00 до 19:00 без перерыва, кроме праздничных дней, в субботу с 9:00 до 13:00 часов.

ДГП - с понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, кроме праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

11. Услуга оказывается в зданиях Управления, ЦОН, ДГП, где расположены окна приема-выдачи документов, имеется залы ожидания с посадочными местами, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

Ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды I и II группы обслуживаются вне очереди.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Потребители для получения акта на право постоянного землепользования на земельный участок предоставляют следующий перечень документов:

заявление (согласно приложению N 2), выписка из постановления о предоставлении права постоянного землепользования на земельный участок, либо бланк заказа, на изготовление идентификационного документа на земельный участок (изготавливается в конкурентной среде организацией, имеющей лицензию на выполнение землеустроительных видов работ);

регистрационный номер налогоплательщика (далее - РНН), удостоверение личности для физического лица (при наличии доверенности - доверенность и наличие удостоверения личности поверенного лица), для юридического лица - копия устава, статистической карточки, свидетельства о регистрации ю р и д и ч е с к о г о л и ц а .

Копии документов предоставляются с предъявлением оригиналов для сверки.

Заявление от юридического лица подписывается первым руководителем, либо лицом его замещающим .

13. Бланки заявлений можно получить в окошках NN 5 и 6 Сервисного центра Акимата города, ДГП и ЦОНе .

14. Прием документов (бланки, формы, заявления, и др. документы) осуществляются посредством "окон", на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях "окон", а также указывается Ф.И.О. и должность сотрудника .

15. Заявителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием вида запрашиваемой государственной услуги, наименование приложенных документов с датой завершения и номером телефона справочной службы, а так же Ф.И.О сотрудника принявшего заявление на оформление документов .

16. Выдача готовых документов осуществляется при личном посещении с предоставлением расписки и документа удостоверяющего личность в ЦОНе, либо в Отделе .

17. При выявлении ошибок (исправлений, подчисток и др.) в оформлении документов, отсутствие необходимых документов, предоставлении заведомо ложных сведений Отдел в течение одного рабочего дня после получения пакета документов возвращает их в ЦОН, либо в ДГП с письменным обоснованием причин отказа.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отдела и ЦОНа основывается на принципах:
- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
 - 2) соблюдения законности при исполнении служебного долга;
 - 3) предоставление исчерпывающей и полной информации;
 - 4) защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением N 1 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности 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. При необходимости обжаловать действия (бездействие) должностных лиц потребитель может обратиться к начальнику Отдела, кабинет 223 телефоны 8 (729-2) 50-06-67; 50-68-89; либо к руководителю ЦОНа.

Прием осуществляется каждую пятницу с 15:00 до 18.00 часов.

22. Жалоба подается на имя начальника Отдела, приемная: кабинет 223, либо директору ЦОНа.

23. Потребителю, непосредственно обратившемуся письменно, возвращается второй экземпляр обращения (жалобы) с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего обращение.

Рассмотрение жалоб, поступивших в Отдел либо ЦОН осуществляется в порядке и в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Ответ на поданную жалобу либо информацию о ходе рассмотрения жалобы можете получить по месту расположения Отдела по адресу: город Актау, 4 микрорайон, дом 72, здание городского Акимата, в приемной - кабинет 223.

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Отдела и ЦОНа.

1) Начальник Отдела.

Адрес: город Актау, 4 микрорайон, дом 72, здание городского Акимата, кабинет 223, телефон: 50-68-89.

График работы: с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.30, кроме праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

Прием по личным вопросам: пятница с 15.00 до 18.00 часов, кроме праздничных дней.

2) Директор ЦОНа в соответствии с их установленным графиком работы.

25. Дополнительные услуги не оказываются.

Приложение N 1

к стандарту оказания государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в 2008 году	Текущее значение показателя в 2007 году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100	100	100
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 15 минут	90	90	95
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	85	95
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом	100	95	90
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных и информацией о порядке предоставления услуги	100	100	60

3.2.% (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90	85	85
3.3. % (доля) информации о государственной услуге, представленной в Интернете	-	-	-
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей, потребителей по данному виду услуг	-	-	-
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	-	-	-
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	-	-	-
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	-	-	-
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90	85	50

П р и л о ж е н и е Н 2

к с т а н д а р т у о к а з а н и я

государственной услуги

"Ақтау қалалық жер қатынастары

бөлімі" мемлекеттік

мекемесінің

б а с т ы ғ ы

(аты-жөні)

Начальнику Государственного

Учреждения "Актауский

городской

отдел земельных отношений"

(Ф . И . О .)

От

(а т ы - ж ө н і)

(Ф . И . О .)

Ж е к е к у э л і к

Удостоверение личности

№ _____ берілген күні (от) _____

С Т Н

РНН _____

Тұрғын мекен - жайы

Адрес проживания _____

Тел. _____

Ө Т І Н І Ш

ЗАЯВЛЕНИЕ

С і з д е н
П р о ш у В а с

_____ сұраймын.

(кү н і , д а т а)

(қолы, подпись)

Приложение № 3
к стандарту оказания
государственной услуги

(Ф . И . О .)

(адрес проживания)

Государственное учреждение "Актауский городской отдел земельных отношений", рассмотрев Ваше заявление от _____, сообщает следующее .

В связи с _____ выдача акта _____ не представляется возможным.

Для разрешения данного вопроса рекомендуем обратиться в

Начальник _____

И с п . _____

Тел. _____

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а А к т а у

о т " _ _ _ " _ _ _ _ _ _

2 0 0 8

г .

№ _____

Стандарт оказания государственной услуги

"Выдача справок о земельных участках" 1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок о земельных участках.

2. Форма оказываемой государственной услуги автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статьи 14-1 и 44 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года.

4. Государственную услугу оказывает Государственное Учреждение "Актауский городской отдел земельных отношений" (далее - Отдел).

Место оказания услуги: город Актау, 4 микрорайон, дом 72, здание городского Акимата.

5. Выдается справка о наличии или отсутствии земельных участков.

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

7. Срок оказания государственной услуги в течение семи рабочих дней:

1) со дня регистрации заявления и их направление в специализированное дочернее государственное предприятие по земельным ресурсам и землеустройству по городу Актау (далее - ДГП) осуществляется в течение двух рабочих дней;

подготовка справок предприятием производится в течение четырех рабочих дней;

регистрация и выдача справок заявителю производится в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

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

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, максимально допустимый размер файла, как результат оказания государственной услуги не более 40 минут.

8. Оказание государственной услуги платное.

9. Информационные и справочные стенды размещены в фойе Сервисного центра Акимата города.

ДГП, город Актау, дом 72, здание городского Акимата.

10. График и режим работы:

Отдел - с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.30, кроме праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00;

При оказании услуги, услуги по предварительной записи и его ускоренное исполнение не осуществляется.

ДГП - с понедельника по пятницу с 8.30 до 19.00, кроме праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

11. Услуга оказывается в зданиях Отдела и ДГП, где расположены окна приема-выдачи документов, имеется залы ожидания с посадочными местами, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

Ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды I и II группы обслуживаются вне очереди.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Потребители, для получения справок о земельных участках предоставляют следующий перечень документов:

Заявление (согласно приложению N 2), регистрационный номер налогоплательщика (далее - РНН), копия удостоверения личности физического лица.

13. Бланки заявлений можно получить в окошках NN 5 и 6 Сервисного центра Акимата города и ДГП.

14. Прием документов (бланки, формы, заявления, и др. документы) осуществляются посредством "окон", на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях "окон", а также указывается Ф.И.О. и должность сотрудника.

15. Заявителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием вида запрашиваемой государственной услуги, наименование приложенных документов с датой завершения и номером телефона справочной службы, а так же Ф.И.О сотрудника принявшего заявление на оформление документов.

16. Выдача готовых документов осуществляется при личном посещении с предоставлением расписки и документа удостоверяющего личность в Отделе.

17. При отсутствии необходимых документов, предоставление заведомо ложных сведений Отдел в течение одного рабочего дня после получения пакета документов возвращает их в ДГП с письменным обоснованием причин отказа.

3. Принципы работы

График работы: с понедельника по пятницу с 9.00 до 19.00, кроме праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

Прием по личным вопросам: пятница с 15.00 до 18.00 часов, кроме праздничных дней.

2) Директор ДГП в соответствии со своим установленным графиком работы.

25. Дополнительные услуги не оказываются

Приложение N 1
к стандарту оказания
государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в 2008 году	Текущее значение показателя в 2007 году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуг и в установленный срок с момента сдачи документа	100	100	100
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 15 минут	90	90	95
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	65	51
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом	100	95	90
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90	65	50
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80	65	59
3.3. % (доля) информации о государственной услуге, представленной в Интернете	-	-	-

4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей, потребителей по данному виду услуг	0,5	1	-
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100	100	-
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	не более 90	не более 90	-
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	не более 90	не более 90	-
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100	100	

П р и л о ж е н и е Н 2

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

"Ақтау қалалық жер қатынастары бөлімі" мемлекеттік мекемесінің
б а с т ы ғ ы

(а т ы - ж ө н і)

Начальнику Государственного
Учреждения "Актауский городской
отдел земельных отношений"

(Ф . И . О .)

От _____

(а т ы - ж ө н і)

(Ф . И . О .)

Ж е к е к у ә л і к

Удостоверение личности

№ _____ берілген күні (от) _____

С Т Н

РНН _____

Т ұ р ғ ы н м е к е н - ж а й ы

Адрес _____ проживания _____

Тел. _____

Ө Т І Н І Ш

ЗАЯВЛЕНИЕ

С і з д е н
П р о ш у В а с

_____ сұраймын.

(кү н і , д а т а)

(қолы, подпись)

Ө Т І Н І Ш

ЗАЯВЛЕНИЕ

Сізден жер учаскесі жоқтығын куәландыратын анықтама беруіңізді сұраймын

Прошу Вас выдать справку о неимении земельного участка.

Өтінішпен келесі құжаттар қоса беріліп отыр: _____

К заявлению прилагаю следующие документы: _____

1. Төлем құжаты, документ об оплате
2. Жеке куәлік, удостоверение личности
3. СТН растамасы, подтверждение РНН

(кү н і , д а т а)

(қолы, подпись)

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а г о р о д а А к т а у

от " __ " _____ 2008 года

№ _____

Стандарт

оказания государственной услуги

"Выдача разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья принадлежащего несовершеннолетним" 1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок выдачи разрешения в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.

2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статей 22 , 23 , 24 Гражданского кодекса Республики Казахстан, пункта 3 статьи 13 Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях", статьи 114 Закона Республики Казахстан "О браке и семье", постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года N 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей оставшихся без попечения родителей".

4. Государственную услугу оказывает Государственное учреждение " Актауский городской отдел образования". Место оказания услуги: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата 2 этаж.

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является выдача справки-разрешения в банки на оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.

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

7. Рассмотрение документов в течение двух рабочих дней:

1) со дня регистрации заявления экспертиза представленных документов осуществляется в течение одного рабочего дня, справка-разрешение в банки оформляется в течение одного рабочего дня, после чего выдается заявителю;

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

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 40 минут.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке государственной услуги располагается в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 09.00 часов до 18.00 часов.

Прием документов осуществляется с 09.00 часов до 18.00 часов. Для получения государственной услуги предварительная запись и ускорение обслуживания не осуществляется.

11. Государственная услуга оказывается в кабинете отдела образования.
Место оказания услуги: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата 2
э т а ж .

При входе в здание городского акимата установлен пропускной пункт по документу, удостоверяющему личность.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения справки-разрешения в банки представляются:
заявление от обоих родителей (супругов) несовершеннолетних детей
согласно приложению N 3 к настоящему стандарту;
оригиналы и копии удостоверений личности родителей;
свидетельство о рождении ребенка (детей; личное присутствие детей 10 лет и
с т а р ш е (д о 1 8 л е т) ;
оригинал и копия свидетельства о браке;
оригиналы и копии других документов (свидетельство о расторжении брака,
о смерти, справка по форме N 4 в случае рождения ребенка вне брака);
оригиналы и копии документов на квартиру (договор, свидетельство о
государственной регистрации прав на недвижимость, технический паспорт на
к в а р т и р у , д о м о в а я к н и г а) ;
письмо из банка о выдаче справки на разрешение залога жилья,
принадлежащего несовершеннолетнему;
доверенность, заверенная нотариусом, от супруга(-и), если кто-либо из них
о т с у т с т в у е т ;
заявление на гарантийное жилье, нотариально заверенное: от близких
родственников, от родителей несовершеннолетних.

13. Для получения государственной услуги бланки выдаются специалистами
Государственного учреждения "Актауский городской отдел образования",
согласно приложениям N 2, 3 к настоящему стандарту.

14. Государственная услуга осуществляется в кабинетах специалистами
Государственного учреждения "Актауский городской отдел образования"

15. Уполномоченный сотрудник, принявший документы, сообщает заявителю
в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения
и м и с п о л н е н н о й у с л у г и .

16. Выдача справки осуществляется сотрудником отдела Государственного
учреждения "Актауский городской отдел образования" в соответствии с
установленным графиком работы на основании принятых документов.

Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Справка выдается при личном посещении.

В случаях, если заявитель не обратился за получением документов в срок, отдел образования осуществляет хранение выданных справок и рассмотренных документов в течение месяца.

17. Отделом в представлении государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления потребителем одного из документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта, а так же:

нарушение прав и интересов несовершеннолетнего в результате продажи или обмена жилой площади, принадлежащей ему.

После получения отказа отдел образования информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования причин отказа.

3. Принципы нашей работы

18. Деятельность Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования" основывается на принципах:

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

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением N 1 к настоящему стандарту.

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

5. Порядок обжалования

21. При необходимости обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться к начальнику отдела образования находящийся по адресу: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата кабинет 201, телефон: 507917.

Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, потребитель может направить жалобу письменно заместителю Акима города Актау.

22. Жалоба принимается в письменном виде, по почте либо нарочно через канцелярию город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата кабинет 201, телефон: 507917.

23. Потребителю, непосредственно обратившемуся письменно, возвращается второй экземпляр обращения (жалобы) с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего обращение.

Рассмотрение жалоб, поступивших в отдел образования, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Ответ на поданную жалобу либо информацию о ходе рассмотрения жалобы можно получить по месту расположения отдела образования, либо в канцелярии.

Жалобы, поданные в порядке, установленным законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Государственного учреждения "Актауский городской отдел образования"

1) Начальник государственного учреждения "Актауский городской отдел образования":

Адрес: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата кабинет 201, телефон: 507917.

График работы: ежедневно с 09.00 до 18.30, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

2) Заместитель начальника государственного учреждения "Актауский городской отдел образования":

Адрес: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, телефон: 504445

График работы: ежедневно с 09.00 до 18.30, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

25. Дополнительные услуги не оказываются.

Приложение N 1
к стандарту оказания
государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%	100%	100%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получение услуги в очереди не более 40 минут	100%	90%	95%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	100%	100%	100%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.п.)	100%	100%	100%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги	100%	100%	100%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных документов и сданных с первого раза	90%	80%	85%
3.3. % (доля) полнота информации об услуге, которая доступна через Интернет	90%	80%	85%
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству	-	-	-

обслуженных потребителей поданной услуге				
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок		-	-	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	-	-	-	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим сроками обжалования	-	-	-	
5. Вежливость				
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100%	100%	100%	100%

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

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

Образец

Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования" Республика Казахстан

Отдел образования, включающий в себя орган опеки и попечительства, согласно пункта 3 статьи 13 Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях", действующий в интересах несовершеннолетнего (- ей, - их)

даёт согласие _____
квартиры N _____ по адресу _____
дом N _____

Заместитель начальника
Государственное учреждение
"Актауский городской отдел образования"
города Актау _____ подпись (Ф.И.О.)

М.П.

П р и л о ж е н и е N 3

к с т а н д а р т у о к а з а н и я

государственной услуги

Образец для ф и з и ч е с к о г о л и ц а

Государственное у ч р е ж д е н и е

"Актауский г о р о д с к о й о т д е л о б р а з о в а н и я"

от с у п р у г о в (Ф.И.О. п о л н о с т ь ю, б е з с о к р а щ е н и й

т о ч н о п о п а с п о р т у) _____

п р о ж и в а ю щ и х п о а д р е с у, т е л е ф о н

Заявление

Просим Вашего разрешения на залог квартиры, расположенной по адресу: _____

для получения кредита в размере _____ сроком на _____

И м е е м д е т е й :

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

(указать Ф.И.О. детей, год рождения, N свидетельства о рождении, дети старше 10 лет расписываются, пишут слово - "согласны")

Сведения об отце (Ф.И.О., N удостоверения личности, кем и когда в ы д а н о)

_____ роспись _____

Сведения о матери (Ф.И.О., N удостоверения личности, кем и когда выдано)

_____ роспись _____

Письмо из банка N _____

В случае потери жилья дети будут проживать по адресу (указать адрес дополнительной площади или адреса близких родственников, согласных взять детей), фразу "обязуемся в дальнейшем детей не оставить без жилья" - написать собственноручно _____

Дата " ____ " _____ год

Подпись обоих супругов _____

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а г о р о д а А к т а у

о т " ____ " _____ 2 0 0 8 г о д а

№ _____

Стандарт

оказания государственной услуги

"Выдача справок в пенсионные фонды, органы внутренних дел, дорожную полицию на вступление в права наследства несовершеннолетних детей " 1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок выдачи 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 осуществляется на основании статьи 114 Закона Республики Казахстан "О браке семье", постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года № 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей оставшихся без попечения родителей".

4. Государственную услугу Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования" Место оказания услуги: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата 2 этаж.

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является выдача справки-разрешения на получение пенсионных накоплений, справки-согласия в территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД на осуществление действий с имуществом, принадлежащим несовершеннолетним.

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

7. Рассмотрение документов в течение пятнадцати рабочих дней:

1) со дня регистрации заявления экспертиза представленных документов осуществляется в течение десяти рабочих дней, справка в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД оформляется в течение пяти рабочих дней, после чего выдается заявителю;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче

необходимых документов (при регистрации, получении талона) до 40 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 40 минут.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке государственной услуги располагается в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 09.00 часов до 19.00 часов.

Прием документов осуществляется с 09.00 часов до 18.30 часов.

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускорение обслуживания не осуществляется.

11. Государственная услуга оказывается в кабинете отдела Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования". Место оказания услуги: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата 2 этаж.

При входе в здание городского акимата установлен пропускной пункт по документу, удостоверяющему личность.

В фойе и кабинете имеются информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения справки в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД представляются:

заявление от родителя несовершеннолетнего на оформление наследства согласно приложению N 4 к настоящему стандарту;

оригинал и копия удостоверения личности заявителя;

свидетельство о рождении ребенка (детей);

оригинал и копия свидетельства о браке;

оригиналы и копии других документов (свидетельство о расторжении брака, о смерти, справка по форме N 4 в случае рождения ребенка вне брака);

свидетельство о праве на наследство по закону (от нотариуса);

оригинал и копия документа на машину (техпаспорт) в случае, если справка нужна в территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД.

13. Для получения государственной услуги бланки выдаются специалистами Государственного учреждения "Актауский городской отдел образования", согласно приложениям N 2, 3, 4 к настоящему стандарту.

14. Государственная услуга осуществляется в кабинетах Государственного учреждения "Актауский городской отдел образования".

15. Уполномоченный сотрудник, принявший документы, сообщает заявителю

в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения и м исполненной услуги .

16. Выдача справки осуществляется сотрудником отдела специального Государственного учреждения "Актауский городской отдел образования" ежедневно на основании принятых документов.

Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется. Справка выдается при личном посещении.

В случаях, если заявитель не обратился за получением документов в срок, Департамент осуществляет хранение выданных справок и рассмотренных документов в течение месяца .

17. Отделом в представлении государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления потребителем одного из документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта .

После получения отказа отдел информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования причин отказа.

3. Принципы нашей работы

18. Деятельность Государственное учреждение "Актауский отдел образования" основывается на принципах:

- 1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
- 2) противостояния проявлениям коррупции;
- 3) беспрекословного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
- 4) предоставления полной информации об оказываемой государственной у с л у г е ;
- 5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;
- 6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;
- 7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
- 8) обеспечения конфиденциальности документов;
- 9) обеспечения сохранности полученных в установленном периоде д о к у м е н т о в ;
- 10) корректности и вежливости.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением N 1 к н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной

услуги, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. При необходимости обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться к начальнику отдела образования находящийся по адресу: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата кабинет 201, телефон: 507917.

Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, потребитель может направить жалобу письменно заместителю Акима города Актау.

22. Жалоба принимается в письменном виде, по почте либо нарочно через канцелярию город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата кабинет 201, т е л е ф о н : 5 0 7 9 1 7 .

23. Потребителю, непосредственно обратившемуся письменно, возвращается второй экземпляр обращения (жалобы) с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего обращение.

Рассмотрение жалоб, поступивших в отдел образования, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Ответ на поданную жалобу либо информацию о ходе рассмотрения жалобы можно получить по месту расположения отдела образования, либо в канцелярии.

Жалобы, поданные в порядке, установленным законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Государственного учреждения "Актауский городской отдел о б р а з о в а н и я "

1) Начальник государственного учреждения "Актауский городской отдел о б р а з о в а н и я " :

Адрес: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата кабинет 201, т е л е ф о н : 5 0 7 9 1 7 .

График работы: ежедневно с 09.00 до 18.30, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

2) Заместитель начальника государственного учреждения "Актауский городской о т д е л о б р а з о в а н и я " :

Адрес: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, телефон:

5 0 4 4 4 5

График работы: ежедневно с 09.00 до 18.30, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

3) С п е ц и а л и с т ы :

Адрес: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата кабинет 201,
т е л е ф о н : 5 0 7 6 3 8 .

25. Дополнительные услуги не оказываются.

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

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%	100%	100%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получение услуги в очереди не более 40 минут	100%	90%	95%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	100%	100%	100%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.п.)	100%	100%	100%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги	100%	100%	100%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных документов и сданных с первого раза	90%	80%	85%
3.3. % (доля) полнота информации об услуге,			

которая доступна через Интернет	90%	80%	85%
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей поданной услуге	-	-	-
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	-	-	-
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	-	-	-
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим сроками обжалования	-	-	-
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100%	100%	100%

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

Приложение N 2

к стандарту оказания государственной услуги

Образец

Наименование накопительного пенсионного фонда _____

Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования" города Актау разрешает переоформить (Ф.И.О. заявителя) _____, _____ года рождения, (удостоверение личности N _____ от _____ года, выдано _____), пенсионные накопления в _____ (наименование накопительного пенсионного фонда), со всеми причитающимися процентами, согласно свидетельству о праве на наследство по закону от _____ года, выданного нотариусом (государственная лицензия N _____ от _____ года, выдана _____), за несовершеннолетнего сына (дочь) _____ (Ф.И.О. ребенка, года рождения), в связи со смертью вкладчика (Ф.И.О.) _____ (свидетельство о смерти от _____

г о д а , N _____) .

З а м е с т и т е л ь н а ч а л ь н и к а

Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования"
города Актау _____ подпись (Ф.И.О.)

М.П.

П р и л о ж е н и е N 3

к с т а н д а р т у о к а з а н и я

государственной услуги

О б р а з е ц

Республика Казахстан

Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования"
г о р о д а А к т а у

Отдел образования, включающий в себя орган опеки и
попечительства, согласно пункта 3 статьи 13 Закона Республики
Казахстан "О жилищных отношениях", действующий в интересах
несовершеннолетнего(-ей, -их)

дает согласие _____
транспортного средства _____

З а м е с т и т е л ь н а ч а л ь н и к а

Государственное учреждение "Актауский городской
о т д е л о б р а з о в а н и я "
города Актау _____ подпись (Ф.И.О.)

М.П.

П р и л о ж е н и е N 4

к с т а н д а р т у о к а з а н и я

государственной услуги

Образец для физического лица

Директору Государственное учреждение

"Актауский городской отдел образования"

города Актау _____

от (Ф.И.О. заявителя) _____

адрес проживания, телефон: _____

Заявление

Прошу Вашего разрешения снять пенсионные накопления в Накопительном пенсионном фонде _____ (название фонда указывается согласно записи в свидетельстве о праве на наследство) за несовершеннолетних детей (Ф.И.О.) _____ в связи со смертью вкладчика (Ф.И.О) _____ свидетельство о смерти от _____ года (дата выдачи свидетельства) N _____
Дата " ____ " _____ год.

Подпись заявителя _____
У т в е р ж д е н
п о с т а н о в л е н и е м
а к и м а т а _____ г о р о д а _____ А к т а у
о т " __ " _____ 2 0 0 8 _____ г о д а
N _____

Стандарт

оказания государственной услуги

Выдача справок в нотариальную контору для разрешения обмена или продажу квартиры семей, имеющих несовершеннолетних детей 1.

Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок выдачи справок в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей _____ несовершеннолетним _____ детям.

2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статей 22 , 23 , 24 Гражданского Кодекса Республики Казахстан, пункта 3 статьи 13 Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях", статьи 114 Закона Республики Казахстан "О браке и семье", постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года N 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей оставшихся без попечения _____ родителей " .

4. Государственную услугу оказывает Государственное учреждение " Актауский _____ городской _____ отдел _____ образования "

Место оказания услуги: город Актау, 4 микрорайон, здание городского а к и м а т а , _____ 2 _____ э т а ж .

5. Formой завершения оказываемой государственной услуги, является выдача справки в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, _____ принадлежащей _____ несовершеннолетним _____ детям.

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

7. Рассмотрение документов в течение двух рабочих дней:

1) со дня регистрации заявления экспертиза представленных документов осуществляется в течение одного рабочего дня, справка в нотариальную контору оформляется в течение одного рабочего дня, после чего выдается заявителю;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона) до 40 минут.

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 40 минут.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке государственной услуги располагается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в фойе Департамента.

10. График работы государственного учреждения "Актауский городской отдел образования": прием документов в 207 кабинет с 9.00 - 18.30 часов местного времени, перерыв на обед с 12.30- 14.00 часов.

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускорение обслуживания не осуществляется.

11. Государственная услуга оказывается в кабинете отдела специального отдела образования города Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 2 этаж.

При входе в здание городского акимата установлен пропускной пункт по документу, удостоверяющему личность.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения справки в нотариальную контору представляются: заявление от обоих родителей (супругов) несовершеннолетних детей согласно приложению N 3 к настоящему стандарту;

заявление на гарантийное жилье, нотариально заверенное: от близких родственников, от родителей несовершеннолетних;

оригиналы и копии документов на квартиру (договор, свидетельство о государственной регистрации прав на недвижимость, технический паспорт на квартиру, домовая книга);

оригиналы и копии удостоверений личности заявителей-родителей по отношению к несовершеннолетнему;

оригиналы и копии свидетельств о рождении ребенка (детей; личное присутствие детей от 10 лет и старше (до 18 лет);

оригинал и копия свидетельства о браке;
оригиналы и копии других документов (свидетельство о расторжении брака,
о смерти, документ, подтверждающий, что в браке не состоял(-а);
справка по форме N 4 в случае рождения ребенка вне брака);
доверенность (заверенная нотариусом) от супруга(-и), если кто-либо из них
о т с у т с т в у е т .

13. Для получения государственной услуги бланки заявлений выдаются специалистами отдела Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования" согласно приложению N 2, 3 к настоящему стандарту.

14. Государственная услуга осуществляется специалистами отдела.

15. Уполномоченный сотрудник, принявший документы, сообщает заявителю в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения и м
и с п о л н е н н о й
у с л у г и .

16. Выдача справки осуществляется сотрудником отдела государственного учреждения отдела образования в соответствии с установленным графиком работы на основании принятых документов.

Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Справка выдается при личном посещении.

В случаях, если заявитель не обратился за получением документов в срок, Департамент осуществляет хранение выданных справок и рассмотренных документов в течение месяца.

17. Отделом Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования" в представлении государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления потребителем одного из документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта, а так же:

нарушение прав и интересов несовершеннолетнего в результате продажи или обмена жилой площади, принадлежащей ему.

После получения отказа информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования причин отказа.

3. Принципы нашей работы

18. Деятельность Государственного учреждения "Актауский городской отдел образования" основывается на принципах:

- 1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
- 2) противостояния проявлениям коррупции;
- 3) беспрекословного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
- 4) предоставления полной информации об оказываемой государственной
у с л у г е ;

- 5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;
- 6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;
- 7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
- 8) обеспечения конфиденциальности документов;
- 9) обеспечения сохранности полученных в установленном периоде документов ;
- 10) корректности и вежливости.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением N 1 к настоящему стандарту .

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

5. Порядок обжалования

21. При необходимости обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться начальнику отдела образования находящийся по адресу: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 2 этаж. Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, потребитель может направить жалобу письменно заместителю Акима города **А к т а у** .

22. Жалоба принимается в письменном виде, по почте либо нарочно через канцелярию Департамента, по адресу: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 2 этаж. кабинет 201, телефон: 507917

23. Потребителю, непосредственно обратившемуся письменно, возвращается второй экземпляр обращения (жалобы) с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего обращение.

Рассмотрение жалоб, поступивших в Государственное учреждение " Актауский городской отдел образования", осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Ответ на поданную жалобу либо информацию о ходе рассмотрения жалобы можно получить по месту расположения Департамента, в кабинете 201, либо в

к а н ц е л я р и и .

Жалобы, поданные в порядке, установленным законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Департамента:

1) Начальник Департамента: телефон 507917;

2) Заместитель директора Департамента: телефон 504445

График работы: ежедневно с 09.00 до 18.30, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

Прием по личным вопросам: среда с 17.00 до 19.00 часов, кроме праздничных дней .

3) Заместитель акима города Актау:

Телефон специалистов: 507638

дни приема документов: 1 и 3 числа месяца, еженедельно по средам. С 14.00-18.30 часов .

25. Дополнительные услуги не оказываются.

П р и л о ж е н и е N 1

к стандарту оказания государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%	100%	100%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получение услуги в очереди не более 40 минут	100%	90%	95%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	100%	100%	100%

2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов начислений, и т.п.) (произведенных расчетов)	100%	100%	100%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных информацией о порядке предоставления услуги качеством о порядке предоставления услуги	100%	100%	100%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных документов и сданных с первого раза	90%	80%	85%
3.3. % (доля) полнота информации об услуге, которая доступна на через Интернет	90%	80%	85%
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данной услуге	-	-	-
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	-	-	-
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	-	-	-
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим сроками обжалования	-	-	-
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100%	100%	100%

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

П р и л о ж е н и е N 2

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

О б р а з е ц

Р е с п у б л и к а

К а з а х с т а н

Г о с у д а р с т в е н н о е

у ч р е ж д е н и е

"А к т а у с к и й

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

Отдел образования, включающий в себя орган опеки и попечительства, согласно пункта 3 статьи 13 Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях", действующий в интересах несовершеннолетнего(-ей, -их)

дает согласие _____

квартиры N _____ по адресу _____

дом N _____

З а м е с т и т е л ь н а ч а л ь н и к а

Г о с у д а р с т в е н н о е у ч р е ж д е н и е "А к т а у с к и й г о р о д с к о й

о т д е л о б р а з о в а н и я "

г о р о д а А к т а у _____ п о д п и с ь (Ф.И.О.)

М.П.

П р и л о ж е н и е N 3

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

О б р а з е ц д л я ф и з и ч е с к о г о л и ц а

Г о с у д а р с т в е н н о е у ч р е ж д е н и е

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

о т с у п р у г о в (Ф.И.О. п о л н о с т ь ю , б е з с о к р а щ е н и й

т о ч н о п о п а с п о р т у) _____

п р о ж и в а ю щ и х п о а д р е с у , т е л е ф о н

З а я в л е н и е

П р о с и м В а ш е г о р а з р е ш е н и я н а п р о д а ж у (о б м е н , д а р е н и е) к в а р т и р ы ,
р а с п о л о ж е н н о й п о а д р е с у : _____

И м е е м д е т е й :

1. _____

2. _____

3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

(указать Ф.И.О. детей, год рождения, N свидетельства о рождении, дети старше 10 лет расписываются, пишут слово - "согласны")
Сведения об отце (Ф.И.О., N удостоверения личности, кем и когда
в ы д а н о)

_____ роспись _____
Сведения о матери (Ф.И.О., N удостоверения личности, кем и когда
в ы д а н о)

_____ роспись _____
Адрес дальнейшего проживания _____
Фразу "В дальнейшем дети будут обеспечены жильем" (написать
собственноручно) _____

Дата " ____ " _____ год
Подпись обоих супругов _____

У т в е р ж д е н
п о с т а н о в л е н и е м
а к и м а т а _____ г о р о д а _____ А к т а у
о т " ____ " _____ 2 0 0 8 г о д а
N _____

Стандарт

оказания государственной услуги

Выдача справок по опеке и попечительству 1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок выдачи справок по
о п е к е _____ и _____ п о п е ч и т е л ь с т в у .

2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статей 100 -108
Закона Республики Казахстан "О браке и семье", постановления Правительства
Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года N 1346 "Об утверждении
Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о
патронате и Правил организации централизованного учета детей оставшихся без
попечения родителей", постановления Правительства Республики Казахстан от
24 июня 1999 года N 842 "Об утверждении Перечня заболеваний, при наличии

которых лицо не может усыновить (удочерить) ребенка, принять его под опеку (попечительство), патронат".

4. Государственную услугу оказывает Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования".

Место оказания услуги: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 2 этаж.

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

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

7. Рассмотрение документов в течение пятнадцати рабочих дней:

1) со дня регистрации заявления экспертиза представленных документов осуществляется в течение десяти рабочих дней, справка оформляется в течение пяти рабочих дней, после чего выдается заявителю;

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

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 40 минут.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке государственной услуги располагается в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 09.00 часов до 18.30 часов.

Прием документов осуществляется с 09.00 часов до 18.30 часов в 207 кабинет

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускорение обслуживания не осуществляется.

11. Государственная услуга оказывается в кабинете отдела Государственного учреждения отдела образования.

При входе в здание городского акимата установлен пропускной пункт по документу, удостоверяющему личность.

В фойе и кабинете имеется информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения справки по опеке и попечительству представляются: копия документа, подтверждающая опеку (попечительство), решение суда об установлении опеку (попечительство), двухсторонний патронатный договор;

оригинал и копия удостоверения личности заявителя;
документы, удостоверяющие личность ребенка - оригинал и копия
свидетельства о рождении, оригинал и копия удостоверения личности;
справка с места жительства (информационная справка Департамента жилья).

13. Для получения государственной услуги бланки выдаются специалистами
отдела Государственного учреждения отдела образования, согласно приложения
N 2 к настоящему стандарту.

14. Государственная услуга осуществляется в кабинетах специалистами
отдела специального дополнительного образования.

15. Уполномоченный сотрудник, принявший документы, сообщает заявителю
в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения
и м и с п о л н е н н о й у с л у г и .

16. Выдача справки осуществляется сотрудником Государственного
учреждения отдела образования ежедневно на основании принятых документов.

Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Справка выдается при личном посещении.

В случаях, если заявитель не обратился за получением документов в срок,
Департамент осуществляет бессрочное хранение выданных справок и
р а с с м о т р е н н ы х д о к у м е н т о в .

17. Государственного учреждения отдела образования в представлении
государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления
потребителем одного из документов, указанных в пункте 12 настоящего
с т а н д а р т а .

После получения отказа Государственное учреждение отдела образования
информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и
выдает письменные обоснования причин отказа.

3. Принципы нашей работы

18. Деятельность Государственное учреждение "Актауский городской отдел
образования" основывается на принципах:

- 1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
- 2) противостояния проявлениям коррупции;
- 3) беспрекословного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
- 4) предоставления полной информации об оказываемой государственной
у с л у г е ;
- 5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;
- 6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;

- 7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
- 8) обеспечения конфиденциальности документов;
- 9) обеспечения сохранности полученных в установленном периоде документов ;
- 10) корректности и вежливости.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением N 1 к настоящему стандарту .

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

5. Порядок обжалования

21. При необходимости обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться к начальнику Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования" телефон : 5 0 7 9 1 7 .

Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, потребитель может направить жалобу письменно заместителю Акима города Актау.

22. Жалоба принимается в письменном виде, по почте либо нарочно через канцелярию Государственного учреждения отдела образования по адресу: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 2 этаж.

23. Потребителю, непосредственно обратившемуся письменно, возвращается второй экземпляр обращения (жалобы) с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего обращение.

Рассмотрение жалоб, поступивших в Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования", осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Ответ на поданную жалобу либо информацию о ходе рассмотрения жалобы можно получить по месту расположения отдела, в кабинете 207, либо в канцелярии .

Жалобы, поданные в порядке, установленным законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы: Государственного учреждения отдела образования

1) Директор отдела:

Адрес: Телефон начальника государственного учреждения "Актауский городской отдел образования": 507917;

Телефон заместителя начальника государственного учреждения "Актауский городской отдел образования": 507917;

График работы: ежедневно с 09.00 до 18.30, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

2) Телефон специалистов: 507638

выходные дни: суббота, воскресенье.

Дни приема документов: 1 и 3 числа месяца, еженедельно по средам. С 14.00 - 18.30 часов местного времени.

25. Дополнительные услуги не оказываются.

Приложение N 1
к стандарту оказания
государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%	100%	100%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получение услуги в очереди не более 40 минут	100%	90%	95%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	100%	100%	100%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных)	100%	100%	100%

начислений, и т.п.)	расчетов			
3. Доступность				
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных информацией о предоставлении услуги	качеством порядке	100%	100%	100%
3.2. % (доля) случаев правильно документов с первого раза	заполненных и сданных	90%	80%	85%
3.3. % (доля) полнота информации об услуге, которая доступна через Интернет		90%	80%	85%
4. Процесс обжалования				
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему обслуженных по данной услуге	количеству потребителей	-	-	-
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок		-	-	-
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим обжалования	порядком	-	-	-
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим обжалования	сроками	-	-	-
5. Вежливость				
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных персонала	вежливостью	100%	100%	100%

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

П р и л о ж е н и е N 2

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

О б р а з е ц

В ы п и с к а и з п р и л о ж е н и я

к постановлению акима города Актау

город Актау N _____ от " ____ " _____ 200__ года
Об установлении опеки и попечительства
над несовершеннолетними детьми,
оставшихся без попечения родителей

В соответствии со статьями 104 и 105 Закона Республики Казахстан "О браке и семье", на основании заявления (Ф.И.О.) _____ и документов Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования" города Актау" Аким города Актау **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Установить опеку и попечительство над несовершеннолетними детьми, оставшимися без попечения родителей, согласно приложению

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

Начальник Государственного учреждения
"Актауский городской отдел образования" города Актау

_____)
п о д п и с ь (Ф . И . О .)

М.П.
" У Т В Е Р Ж Д Е Н "
п о с т а н о в л е н и е м а к и м а т а
г о р о д а А к т а у
о т " ____ " _____ 2 0 0 8 г .
№ _____

**Стандарт оказание государственной услуги
"Регистрация детей дошкольного возраста (до 7 лет)
для направления в детские дошкольные учреждения" 1. Общие
положения**

1. Данная государственная услуга определяет порядок регистрации детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения .

2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании постановления Правительства Республики Казахстан от 21 декабря 2004 года N 1353 "Об утверждении Типовых правил деятельности дошкольных организаций

образования", приказа Министра образования и науки Республики Казахстан от 10 июля 2000 года N 708 "Об утверждении нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность дошкольных и общеобразовательных организаций образования".

4. Данную государственную услугу оказывает государственное учреждение "Актауский городской отдел образования".

Место оказания услуги: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 2 этаж, кабинет 204 телефон: 507917.

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является выдача уведомления о регистрации детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения.

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

7. Рассмотрение документов в течение одного рабочего дня:

1) со дня регистрации заявления экспертиза представленных документов осуществляется в течение одного рабочего дня, уведомление о регистрации оформляется в течение одного рабочего дня, после чего выдается заявителю;

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

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 40 минут.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке государственной услуги располагается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в Сервисном центре акимата города Актау.

10. Государственная услуга предоставляется в соответствии с установленным графиком работы государственного учреждения "Актауского городского отдела образования", за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 09.00 часов до 18.30 часов. Перерыв на обед с 12.30-14.00 часов.

Прием документов осуществляется в среду с 9.00 до 18.30 часов.

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускорение обслуживания не осуществляется.

11. Государственная услуга оказывается в Сервисном центре акимата города Актау, по адресу: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 1 этаж, 9 окошка, телефон: 507917.

В Сервисном центре, фойе и кабинете имеются информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения уведомления о регистрации детей дошкольного возраста (до 7 лет) представляются:

- 1) Заявление;
- 2) Свидетельство о рождении ребенка
- 3) Справка о состоянии здоровья ребенка и истории болезни;
- 4) Документы о родителях (свидетельство о смерти, решении суда, о состоянии здоровья о розыска, документы подтверждающие о том, что ребенок остался без попечения родителей)
- 5) Детям, получающим пенсии или алименты соответствующие подтверждающие документы;

13. Для получения государственной услуги бланки выдаются специалистами Актауского городского отдела образования, по адресу: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 2 этаж, 204 кабинет, телефон: 507917.

14. Государственная услуга осуществляется в кабинетах специалистами Актауского городского отдела образования.

15. Потребителю выдается уведомление о регистрации.

16. Выдача уведомления о регистрации осуществляется сотрудником Актауского городского отдела образования в соответствии с установленным графиком работы на основании принятых документов.

Выдача уведомления о регистрации посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Уведомление о регистрации выдается при личном посещении.

17. Актауским городским отделом образования в представлении государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления потребителем одного из документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

3. Принципы нашей работы

18. Деятельность отдела образования основывается на принципах:

- 1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
- 2) противостояния проявлениям коррупции;
- 3) беспрекословного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
- 4) предоставления полной информации об оказываемой государственной услуге;
- 5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;
- 6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;

- 7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
- 8) обеспечения конфиденциальности документов;
- 9) обеспечения сохранности полученных в установленном периоде документов ;
- 10) корректности и вежливости.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением N 1 к настоящему стандарту .

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

5. Порядок обжалования

21. При необходимости обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться к начальнику отдела образования по адресу: по адресу: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 2 этаж, 201 кабинет, телефон 507917.

Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, потребитель может направить жалобу письменно заместителю Акима города Актау.

22. Жалоба принимается в письменном виде, по почте либо нарочно через канцелярию аппарата акима города Актау по адресу: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 3 этаж, 302 кабинет.

23. Потребителю, непосредственно обратившемуся письменно, возвращается второй экземпляр обращения (жалобы) с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего обращение.

Рассмотрение жалоб, поступивших в отдел образования, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Жалобы, поданные в порядке, установленным законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы отдела образования:

1) Начальник отдела образования:

Адрес: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 2 этаж, 201 кабинет, телефон 507917.

График работы: ежедневно с 09.00 до 18.30, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

2) Заместитель акима города Актау:

Адрес: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 2 этаж, 201 кабинет, телефон 507917.

25. Дополнительные услуги не оказываются.

Приложение N 1
к стандарту оказания
государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%	100%	100%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получение услуги в очереди не более 40 минут	100%	90%	95%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	100%	100%	100%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.п.)	100%	100%	100%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги	100%	100%	100%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных	90%	80%	85%

документов и сданных с первого раза			
3.3. % (доля) полнота информации об услуге, которая доступна через Интернет	90%	80%	85%
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данной услуге	-	-	-
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	-	-	-
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	-	-	-
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим сроками обжалования	-	-	-
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100%	100%	100%

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а г о р о д а А к т а у

о т " __ " _____ 2 0 0 8 г о д а

№ _____

Стандарт

оказания государственной услуги

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

1. Данная государственная услуга определяет порядок учета и формирования регионального банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей, для дальнейшего их подбора обратившимся кандидатам в усыновители и решения вопроса о передаче на усыновление (удочерение), опеку (попечительство), патронат или определение в государственные специальные детские учреждения.

2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании пункта 3, статьи 101

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

4. Государственную услугу оказывает Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования".

Место оказания услуги: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 2 этаж.

5. Formой завершения оказываемой государственной услуги, является устное уведомление о постановке на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

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

7. Рассмотрение документов в течение двух рабочих дней:

1) со дня регистрации заявления экспертиза представленных документов осуществляется в течение одного рабочего дня, справка в нотариальную контору оформляется в течение одного рабочего дня, после чего выдается заявителю;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона) до 40 минут.

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 40 минут.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке государственной услуги располагается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в фойе Департамента.

10. График работы государственного учреждения "Актауский городской отдел образования": прием документов в 207 кабинет с 9.00 - 18.30 часов местного времени, перерыв на обед с 12.30- 14.00 часов.

11. Государственная услуга оказывается в кабинете отдела специального отдела образования города Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 2 этаж.

При входе в здание городского акимата установлен пропускной пункт по документу, удостоверяющему личность.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для постановки на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей представляются:

заявление ответственных лиц о постановке на региональный учет ребенка, оставшегося без попечения родителей оформляется в произвольной форме;
свидетельство о рождении ребенка, оставшегося без попечения родителей;

справка о смерти родителей (в случае ребенка, который остался без попечения родителей вследствие их смерти);

справка о болезни родителей (в случае ребенка, который остался без попечения родителей вследствие их плохого состояния здоровья);

решение суда о лишении родительских прав родителей ребенка (в случае ребенка, который остался без попечения родителей вследствие лишения их родительских прав);

решение суда об ограничении родительских прав родителей ребенка (в случае ребенка, который остался без попечения родителей вследствие ограничения их родительских прав);

решение суда о признании родителей недееспособными (в случае ребенка, который остался без попечения родителей вследствие недееспособности их родительских прав);

заявление-отказ обоих родителей от воспитания и содержания ребенка, в случае отсутствия заявление от одного из родителей, справка-подтверждение об его отсутствии (справка о смерти, справка по форме № 4 в случае рождения ребенка вне брака, решение суда о лишении или ограничении родительских прав, о признании недееспособным);

анкета на ребенка;

акт о брошенном (подброшенном) ребенке (в случае брошенного ребенка, найденного органами внутренних дел, или оставленного в медицинских учреждениях).

13. Для получения государственной услуги бланки заявлений выдаются специалистами отдела Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования" согласно приложению № 2, 3 к настоящему стандарту.

14. Государственная услуга осуществляется специалистами отдела.

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

16. Выдача справки осуществляется сотрудником отдела государственного учреждения отдела образования в соответствии с установленным графиком работы на основании принятых документов.

Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Справка выдается при личном посещении.

В случаях, если заявитель не обратился за получением документов в срок, Департамент осуществляет хранение выданных справок и рассмотренных

документов в течение месяца.

17. Отделом Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования" в представлении государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления потребителем одного из документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта, а так же:

нарушение прав и интересов несовершеннолетнего в результате продажи или обмена жилой площади, принадлежащей ему.

После получения отказа информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования причин отказа.

3. Принципы нашей работы

18. Деятельность Департамента основывается на принципах:

- 1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
- 2) противостояния проявлениям коррупции;
- 3) беспрекословного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
- 4) предоставления полной информации об оказываемой государственной у с л у г е ;
- 5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;
- 6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;
- 7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
- 8) обеспечения конфиденциальности документов;
- 9) обеспечения сохранности полученных в установленном периоде документов ;
- 10) корректности и вежливости.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением N 1 к н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

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

5. Порядок обжалования

21. При необходимости обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться начальнику

отдела образования находящийся по адресу: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 2 этаж. Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, потребитель может направить жалобу письменно заместителю Акима города Актау. Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, потребитель может направить жалобу письменно заместителю Акима города Актау.

22. Жалоба принимается в письменном виде, по почте либо нарочно через канцелярию Департамента, по адресу: город Актау, 4 микрорайон, здание городского акимата, 2 этаж. Кабинет 201, телефон: 507917

23. Потребителю, непосредственно обратившемуся письменно, возвращается второй экземпляр обращения (жалобы) с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего обращение.

Рассмотрение жалоб, поступивших в Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования", осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Ответ на поданную жалобу либо информацию о ходе рассмотрения жалобы можно получить по месту расположения Департамента, в кабинете 201, либо в канцелярии.

Жалобы, поданные в порядке, установленным законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Департамента:

1) Начальник Департамента: телефон 507917;

2) Заместитель директора Департамента: телефон 504445

График работы: ежедневно с 09.00 до 18.30, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

Прием по личным вопросам: среда с 17.00 до 19.00 часов, кроме праздничных дней.

3) Заместитель акима города Актау:

Телефон специалистов: 507638

дни приема документов: 1 и 3 числа месяца, еженедельно по средам. С 14.00-18.30 часов.

25. Дополнительные услуги не оказываются.

П р и л о ж е н и е Н 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

Значения показателей качества и доступности

Показатели и доступности	качества	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1. Своевременность				
1.1.	% (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%	100%	100%
1.2.	% (доля) потребителей, ожидавших получение услуги в очереди не более 40 минут	100%	90%	95%
2. Качество				
2.1.	% (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	100%	100%	100%
2.2.	% (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.п.)	100%	100%	100%
3. Доступность				
3.1.	% (доля) потребителей удовлетворенных информацией о порядке предоставления услуги	100%	100%	100%
3.2.	% (доля) случаев правильно заполненных документов и сданных с первого раза	90%	80%	85%
3.3.	% (доля) полнота информации об услуге, которая доступна через Интернет	90%	80%	85%
4. Процесс обжалования				
4.1.	% (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данной услуге	-	-	-

4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	-	-	-
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	-	-	-
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим сроками обжалования	-	-	-
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100%	100%	100%

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а

А к т а у

о т

" ____ " _____ 2 0 0 8

г о д а

№ _____

Стандарт

оказания государственной услуги

Прием заявки от семьи, желающей взять детей

на патронатное воспитание 1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок приема заявки от семьи, желающей взять на патронатное воспитание.

2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статей 119, 120, 121, 122, и 123 Закона Республики Казахстан "О браке и семье", постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года N 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей оставшихся без попечения родителей", постановления Правительства Республики Казахстан от 24 июня 1999 года N 842 "Об утверждении Перечня заболеваний, при наличии которых лицо не может усыновить (удочерить) ребенка, принять его под опеку (попечительство), патронат".

4. Государственную услугу оказывает Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования" Место оказания услуги: город Актау 4 микрорайон, здание городского акимата, 2 этаж. Кабинет 207.

5. Formой завершения оказываемой государственной услуги, является выдача экземпляра двухстороннего патронатного договора между Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования" и патронатным воспитателем.

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

7. Рассмотрение документов в течение пятнадцати рабочих дней:

1) со дня регистрации заявления экспертиза представленных документов осуществляется в течение десяти рабочих дней, заключение двухстороннего патронатного договора оформляется в течение пяти рабочих дней, после чего выдается заявителю;

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

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 40 минут.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке государственной услуги располагается в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга предоставляется по пятницам, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 09.30 часов до 18.00 часов.

Прием документов осуществляется с 09.00 часов до 18.00 часов.

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускорение обслуживания не осуществляется.

11. Государственная услуга оказывается в кабинете Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования" в 207 кабинет.

При входе в здание городского акимата установлен пропускной пункт по документу, удостоверяющему личность.

В фойе и кабинете имеется информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для заключения и получения двухстороннего патронатного договора представляются:

заявление физического лица на имя начальника отдела о своем желании быть патронатным воспитателем, оформляется в произвольной форме;

согласие супруга(-и), нотариально заверенное, если лицо, желающее быть патронатным воспитателем, состоит в браке;

оригинал и копия удостоверения личности заявителя и супруга(-и), если лицо

, желающее быть патронатным воспитателем, состоит в браке;
медицинское заключение о состоянии здоровья лица, желающего стать патронатным воспитателем согласно приложению N 3 к настоящему стандарту;
медицинское заключение о состоянии здоровья супруга, если лицо, желающее быть патронатным воспитателем, состоит в браке согласно приложению N 3 к настоящему стандарту;
нотариально заверенная справка, если заявитель не состоит в браке;
автобиография заявителя, оформляется в произвольной форме;
характеристика заявителя, выданная с места работы;
справка с места работы;
справка о заработной плате;
справка с места жительства (информационная справка Департамента жилья);
копия домово й книги;
свидетельство о заключении брака (копия);
справка об отсутствии судимости заявителя и его супруга (-и).

А также, согласно законодательству, на каждого ребенка, передаваемого патронатным воспитателям, администрация детского учреждения или отдел образования представляют следующие документы:

акт обследования условий жизни лица, претендующего на воспитание ребенка ;

согласие ребенка, заверенное администрацией школы (если ребенок старше 10 лет), оформляется в произвольной форме;

свидетельство о рождении ребенка, передаваемого под патронат, выдаваемое детским учреждением ;

медицинская справка о состоянии здоровья ребенка и выписка из истории развития ребенка, передаваемого под патронат, выдаваемая детским учреждением ;

документы о родителях (копия свидетельства о смерти, приговор или решение суда, справка о болезни или розыске родителей, справка по форме N 4 в случае рождения ребенка вне брака, и другие документы, подтверждающие утрату ребенком попечения родителей);

документ об образовании ребенка;

пенсионная книжка на детей, получающих пенсию, копию решения суда о взыскании алиментов ;

сведения о братьях и сестрах и их местонахождении.

13. Для получения государственной услуги бланки выдаются специалистами отдела Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования", согласно приложениям N 2, 3 к настоящему стандарту.

14. Государственная услуга осуществляется в кабинетах специалистами

Государственное учреждение "Актауский отдел образования"

15. Уполномоченный сотрудник, принявший документы, сообщает заявителю в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения и м и с п о л н е н н о й у с л у г и .

16. Выдача двухстороннего патронатного договора осуществляется сотрудником Государственное учреждение "Актауский отдел образования" ежедневно на основании принятых документов.

Выдача двухстороннего патронатного договора между Департаментом образования и патронатным воспитателем посредством электронной почты, с а й т а н е о с у щ е с т в л я е т с я .

Двухсторонний патронатный договор выдается при личном посещении.

В случаях, если заявитель не обратился за получением документов в срок, отдел осуществляет бессрочное хранение выданных двухсторонних патронатных договоров и рассмотренных документов.

17. Отделом в представлении государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления потребителем одного из документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта, а также:

1) отсутствия денежных средств для выплаты труда патронатных воспитателей и содержания детей, находящихся на попечении воспитателей;

2) в соответствии с Положением о патронате, утвержденным постановлением Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года N 1346, где указано, что патронатными воспитателями могут быть только совершеннолетние лица обоего пола, за исключением:

лиц, признанных судом недееспособными или ограниченно дееспособными;
лиц, лишенных по суду родительских прав или ограниченных судом в р о д и т е л ь с к и х п р а в а х ;

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

бывших усыновителей, если усыновление отменено судом по их вине;

3) лицам, которые по состоянию здоровья не могут осуществлять обязанности по воспитанию ребенка. Список болезней приведен в постановлении Правительства Республики Казахстан от 24 июня 1999 года N 842 "Об утверждении Перечня заболеваний, при наличии которых лицо не может усыновить (удочерить) ребенка, принять его под опеку (попечительство), п а т р о н а т " .

После получения отказа отдел информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования причин отказа.

3. Принципы нашей работы

18. Деятельность Государственное учреждение "Актауский городской отдел образования" основывается на принципах:

- 1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
- 2) противостояния проявлениям коррупции;
- 3) беспрекословного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
- 4) предоставления полной информации об оказываемой государственной у с л у г е ;
- 5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;
- 6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;
- 7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
- 8) обеспечения конфиденциальности документов;
- 9) обеспечения сохранности полученных в установленном периоде д о к у м е н т о в ;
- 10) корректности и вежливости.

4. Результаты работы

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы: Государственного учреждения отдела образования

1) Начальник отдела образования:

Адрес: Телефон начальника государственного учреждения "Актауский городской отдел образования": 507917

Телефон заместителя начальника государственного учреждения "Актауский городской отдел образования": 507917;

График работы: ежедневно с 09.00 до 18.30, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

2) Телефон специалистов: 507638
выходные дни: суббота, воскресенье.

Дни приема документов: ежедневно по пятницам. С 09.00 - 12.00 часов м е с т н о г о в р е м е н и .

25. Дополнительные услуги не оказываются.

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

Значения показателей качества и доступности

--	--	--	--

Показатели и доступности	качества	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1. Своевременность				
1.1.	% (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%	100%	100%
1.2.	% (доля) потребителей, ожидавших получение услуги в очереди не более 40 минут	100%	90%	95%
2. Качество				
2.1.	% (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	100%	100%	100%
2.2.	% (доля случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.п.)	100%	100%	100%
3. Доступность				
3.1.	% (доля) потребителей удовлетворенных информацией о порядке предоставления услуги	100%	100%	100%
3.2.	% (доля) случаев правильно заполненных документов и сданных с первого раза	100%	100%	100%
3.3.	% (доля) полнота информации об услуге, которая доступна через Интернет	90%	80%	85%
4. Процесс обжалования				
4.1.	% (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей поданной услуге	-	-	-
4.2.	% (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	-	-	-
4.3.	% (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	-	-	-

4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим сроками обжалования	-	-	-
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100%	100%	100%

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

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

О б р а з е ц

Т и п о в о й

Д о г о в о р

о передаче ребенка (детей) на воспитание под патронат
город Актау N _____

1. Орган опеки и попечительства, действующий на основании статьи 100 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года "О браке и семье", в лице начальника Государственное учреждение "Актауский отдел образования" (Ф.И.О.) _____ и гражданин (Ф.И.О.) _____, удостоверение личности N _____, выдан _____, уроженец(-ка) _____, проживающей по адресу: _____

д а л е е

и м е н у е м ы е

- патронатный воспитатель (патронатная семья),
заключили настоящий договор о нижеследующем:

Предмет договора

2. Орган опеки и попечительства передает на воспитание патронатному воспитателю (патронатной семье) _____, а патронатный воспитатель (патронатная семья) принимает на воспитание под патронат (в патронатную семью) ребенка (детей) _____

и обязуется создать необходимые жилищно-бытовые условия для проживания, воспитания и обучения, а также физического, психического, нравственного и духовного развития.

3. Передача ребенка (детей) патронатному воспитателю

(патронатной семье) оформляется решением органа опеки и попечительства.

Ребенок, достигший 10-летнего возраста, передается на воспитание под патронат патронатному воспитателю (патронатной семье) с его письменного согласия, которое является неотъемлемой частью настоящего договора.

Права и обязанности сторон

4. Права и обязанности органа опеки и попечительства: осуществляет контроль за содержанием и воспитанием ребенка, состоянием его здоровья, управлением его имуществом; рекомендует формы и методы обучения и воспитания; передает патронатному воспитателю (патронатной семье) следующие документы:

свидетельство о рождении;
медицинскую справку о состоянии здоровья и выписку из истории болезни ребенка;

документ об образовании;
документы о родителях (копии свидетельства о смерти, приговор или решение суда, справку о болезни, розыске родителей или иных случаях отсутствия родительского попечения);

справку о наличии братьев или сестер и их место нахождения;
опись имущества, принадлежащего ребенку, и сведения о лицах, отвечающих за его сохранность;

документы о закреплении ранее занимаемой жилой площади за несовершеннолетним;

копию решения суда о взыскании алиментов, а также документы, подтверждающие право на пособие, пенсию и другие социальные выплаты;

документ о наличии счета, открытого на имя ребенка (детей) в банковском учреждении;

иные документы.

5. Орган опеки и попечительства через департаменты (управления) и отделы образования обязуется перечислять ежемесячно, не позднее 15 числа предыдущего месяца, на банковские счета патронатного воспитателя (патронатной семьи) денежные средства, исходящие из установленных норм материального обеспечения в соответствии с Правилами.

6. Права и обязанности патронатного воспитателя (патронатной семьи): определяет способы воспитания ребенка (детей) с учетом его (их) мнения и рекомендаций органов опеки и попечительства; выбирает образовательное учреждение и формы обучения;

обеспечивает условия для получения ребенком (детьми) соответствующего
о б р а з о в а н и я ;

обеспечивает сохранность, переданных патронатному воспитателю (патронатной семье) документов на ребенка (детей);

воспитывает ребенка (детей), заботится о его здоровье, физическом, психическом, нравственном и духовном развитии в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;

извещает орган опеки и попечительства о возникновении неблагоприятных условий для содержания, воспитания и образования ребенка (детей).

7. Настоящий договор заключен сроком до _____ года и вступает в силу с момента подписания .

8. Срок действия настоящего договора может быть продлен по взаимному согласию сторон за один месяц до его истечения.

9. Споры, возникающие между сторонами в процессе исполнения настоящего договора, рассматриваются сторонами в срок 10 дней после их возникновения в целях выработки согласованного решения, а при не достижении соглашения передаются на разрешение в суд.

Досрочное расторжение договора

10. Настоящий договор может быть расторгнут досрочно: по инициативе патронатного воспитателя (патронатной семьи) при наличии уважительных причин (болезни, отсутствия взаимопонимания с ребенком (детьми), изменений семейного или имущественного положения);

по инициативе органа опеки и попечительства в случаях возникновения у патронатного воспитателя (патронатной семьи) неблагоприятных условий для содержания, воспитания и образования ребенка (детей), или в случае возвращения ребенка (детей) родителям, или в случае усыновления ребенка (детей) .

11. Договор составлен в двух экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.

12. При невыполнении условий настоящего договора стороны вправе его расторгнуть (указать условия расторжения договора).

Орган опеки и попечительства Патронатный воспитатель (патронатная семья)

Государственное учреждение

"Актауский городской отдел образования" города Актау

Ф.И.О. _____

адрес _____ адрес _____

Р Н Н Р Н Н
И И К л / с ч е т

_____ подпись _____ подпись
 Приложение N 3
 к стандарту оказания
 государственной услуги
 Образец для физического лица
 Государственное учреждение
 "Актауский городской отдел образования" города Актау
 Направление
 Заключение о состоянии здоровья опекуна (усыновителя)
 Ф.И.О. _____
 Год рождения _____
 Домашний адрес _____
 Психиатр _____
 Нарколог _____
 Дерматовенеролог _____
 Рентгеноскопия грудной клетки _____
 Терапевт _____
 Заключение _____
 Утвержден
 постановлением акимата города
 от _____ 2008 года N _____

**Стандарт
 оказания государственной услуги
 "Постановка на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилье
 из государственного жилищного фонда" 1. Общие положения**

1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - стандарт) определяет порядок постановки на учет и очередности граждан Республики Казахстан, нуждающихся в жилье из государственного жилищного фонда. Жилища из государственного жилищного фонда предоставляются в пользование нуждающимся в жилье гражданам Республики Казахстан, постоянно проживающим в населенном пункте (независимо от срока проживания) и относящимся к малоимущим социально защищаемым слоям населения, а также государственным служащим, работникам бюджетных организаций, военнослужащим и лицам, занимающим государственные выборные должности.
2. Государственная услуга не автоматизированна.
3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики

Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях", постановления Правительства Республики Казахстан от 2 сентября 1999 года N 1292 "О порядке предоставления, найма и эксплуатации жилищ из государственного жилищного фонда".

4. Государственную услугу оказывает отдел жилищного фонда и приватизации Государственного учреждения "Актауский городской отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог".

Адрес: город Актау, 4 микрорайон, здание общественных объединений N 72, Сервисный Центр акимата города окно N 3, телефон: 8 (7292) 504977.

График работы: вторник с 09.00 до 18.00, четверг с 09.00 до 12.00, перерыв с 12.30 до 14.00.

5. Результатом оказываемой государственной услуги является выдача уведомления о постановке на учет и очередность для получения жилья из государственного жилищного фонда с указанием порядкового номера очередности, либо об отказе в постановке на учет и очередность.

6. Государственная услуга оказывается следующим физическим лицам:

1) социально защищаемые слои населения (11 категорий граждан), а именно:

инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также лица, приравненные к ним;

инвалиды 1 и 2 групп (за исключением лиц, ставших инвалидами в результате совершенного ими преступления);

семьи, имеющие или воспитывающие детей-инвалидов;

лица, страдающие тяжелыми формами некоторых хронических заболеваний, перечисленных в списке заболеваний, утверждаемом в установленном законодательством порядке;

пенсионеры по возрасту;

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; оралманы;

лица, лишившиеся жилища в результате экологических бедствий, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера; многодетные семьи;

семьи лиц, погибших при исполнении государственных или общественных обязанностей, воинской службы, при спасении человеческой жизни, при охране правопорядка;

неполные семьи.

2) государственные служащие, работники бюджетных организаций,

военнослужащие и лица, занимающие государственные выборные должности.

7. Сроки оказания государственной услуги с момента сдачи гражданином необходимых документов для получения государственной услуги составляет 30 к а л е н д а р н ы х д н е й :

1) рассмотрение заявлений граждан и необходимых документов - 15 календарных дней. В ходе рассмотрения заявлений проверяются полнота и достоверность представленных документов (регистрация места жительства, наличие либо отсутствие жилья на праве собственности, отнесение гражданина к категориям лиц, имеющих право на предоставление жилья из государственного жилищного фонда) .

2) По результатам рассмотрения представленных документов гражданам выдается письменный ответ о вынесении их сформированного личного дела на рассмотрение жилищной комиссии, либо об отказе в постановке на учет в связи с несоответствием вышеперечисленным условиям получения жилья из государственного жилищного фонда. Заседания жилищной комиссии проводятся не реже одного раза в месяц. Жилищной комиссией выносится окончательное решение о постановке на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилье из государственного жилищного фонда. На основании решения, вынесенного жилищной комиссией, гражданам предоставляется уведомление о постановке их на учет и очередность для получения жилья из государственного жилищного фонда, либо об отказе в постановке на учет и очередность.

3) Максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче заявления и необходимых документов на рассмотрение составляет не более 40 минут.

Максимально допустимое время ожидания в очереди при получении уведомления о постановке на учет и очередность для получения жилья из государственного жилищного фонда, либо об отказе в постановке на учет и очередность - 40 минут .

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги на стендах расположена в Сервисном Центре акимата города.

10. Государственная услуга предоставляется еженедельно во вторник и четверг .

Прием документов осуществляется с 9.00 часов до 12.00 часов. Для оказания государственной услуги предварительная запись либо ускоренное обслуживание не осуществляется.

11. Государственная услуга оказывается в Сервисном Центре акимата города окно N3, город Актау, 4 микрорайон, здание общественных объединений N72.

При входе в здание акимата города установлен пропускной пункт по документу, удостоверяющему личность.

Ветераны Великой Отечественной войны обслуживаются вне очереди.

В Сервисном Центре имеются информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для постановки на учет и очередность граждан предоставляются: заявление согласно приложению N 1 к настоящему стандарту; копии удостоверений личности совершеннолетних членов семьи; справка о неимении жилья на праве собственности на всех членов семьи, которая выдается Государственным учреждением "Департамент юстиции Мангистауской области";

справка из адресного бюро, либо копия книги регистрации граждан (город Актау, 3 микрорайон);

сведения о браке (разводе);

копии свидетельств о рождении несовершеннолетних детей;

справка, подтверждающая категорию, или справка с места работы.

13. Для получения государственной услуги бланки заявлений выдаются специалистами отдела жилищного фонда и приватизации, город Актау, 4 микрорайон, здание общественных объединений N 72, Сервисный Центр, окно N 3

14. Государственная услуга оказывается по адресу: город Актау, 4 микрорайон, здание общественных объединений N 72, Сервисный Центр, окно N 3, отдел и жилищного фонда и приватизации.

15. Гражданину выдается талон с указанием даты приема и регистрационного номера заявления.

16. Выдача уведомления осуществляется сотрудником отдела жилищного фонда и приватизации в приемные дни, вторник и четверг (город Актау, 4 микрорайон, здание общественных объединений N 72, Сервисный Центр, окно N 3)

17. Отдел может отказать в предоставлении государственной услуги в случае не предоставления гражданином одного из документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта, а также на основании статьи 72 Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях".

В этом случае гражданам дается письменный отказ в постановке на учет для получения жилья из государственного жилищного фонда.

3. Принципы работы

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

4. Результаты работы

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

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги, по которым оценивается работа Отдела утверждается специально созданной рабочей группой.

5. Порядок обжалования

21. При необходимости обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц гражданин может обратиться к начальнику Учреждения (телефон 8 (7292) 505488).

Если гражданин не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, он может направить жалобу письменно в акимат города Актау.

22. Жалобы принимаются в письменном виде, по почте либо нарочно через канцелярию Отдела, по адресу: город Актау, 4 микрорайон, здание общественных объединений N 72, кабинеты 330, в рабочие дни.

23. Рассмотрение жалоб, поступивших в Учреждение, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Документом, подтверждающим принятие жалобы, является его копия с указанием входящего регистрационного номера и даты приема. Информацию о

ходе рассмотрения жалобы можно получить в приемной Учреждения, по адресу: город Актау, 4 микрорайон, здание общественных объединений N 72, кабинет N 330, в рабочие дни или по телефону 8 (7292) 505488.

6. Контактная информация

24. Прием граждан осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Учреждения.

Начальник учреждения:

Адрес: город Актау, 4 микрорайон, здание общественных объединений N 72, кабинет 330, телефон: 8 (7292) 505488.

График работы: ежедневно с 09.00 до 18.30, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 12.30 до 14.00.

Прием по личным вопросам: среда с 14.00 до 18.00.

25. Дополнительная услуга не оказывается.

Приложение N 1
к стандарту оказания
государственной услуги

Заявления о постановке на учет
Акиму города Актау

от (ФИО, адрес проживания)

Заявление

Прошу поставить меня на учет нуждающихся в жилье
из государственного жилищного фонда по категории

Имею следующий состав семьи:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Дата:

Подпись:

Значения показателей качества и доступности

Перечень показателей	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя на 2008 год	Текущее значение показателя, август 2007
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	95	95	95
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получение услуги в очереди не более 40 минут	80	80	80
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	90	90
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.п.)	99	99	99
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги	90	90	90
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных документов и сданных с первого раза	80	80	80
3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50	0	0
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данной услуге	0,5	0,5	0,5
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и	100	100	100

удовлетворенных установленный срок	в			
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования		90	90	90
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующими и сроками обжалования		0,5	0,5	0,5
5. Вежливость				
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала		90	90	90

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

У т в е р ж д е н
п о с т а н о в л е н и е м _____ а к и м а т а
г о р о д а А к т а у _____
о т " _____ " _____ 2 0 0 8 г о д а
N _____

Стандарт

Оказания государственной услуги

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

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению документов для материального обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому.

Материальное обеспечение в виде социальной помощи предоставляется семьям, имеющим детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому в размере 5, 0 месячного расчетного показателя ежеквартально, независимо от доходов семьи, выплачиваемого из средств местного бюджета.

2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная

3. Государственная услуга оказывается в соответствии с законами Республики Казахстан 13 апреля 2005 года "О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан" от 11 июля 2002 года "О социальной и

медико-педагогической коррекционной поддержке детей с ограниченными возможностями "

4. Государственная услуга оказывается сектором по работе с ветеранами и инвалидами Государственного учреждения " Актауский городской отдел занятости и социальных программ " (далее - Отдел), город Актау, 12 микрорайон. 1 8 д о м к а б и н е т 1 0 5 .

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является:

1) решение о назначении социальной помощи семьям, имеющим детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому;

2) в случае принятия решения о назначении социальной помощи - ежеквартально осуществляются денежные выплаты путем перечисления на лицевые с ч е т а п о л у ч а т е л е й .

6. Государственная услуга оказывается семьям, имеющим детей-инвалидов, воспитывающихся и обучающихся на дому (далее - потребители).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) решение о назначении социальной помощи выносится в течение 5 дней со дня п о д а ч и з а я в л е н и я ;

2) максимальный срок зачисления денежных средств на лицевые счета получателей составляет пять банковских дня;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - 20 минут;

4) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - не требуется.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги размещается в официальных источниках информации, на стендах, отдела, а также сайте Акима города Актау: [aktau .info.kz](http://aktau.info.kz).

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9.00 часов до 18.00 часов.

Прием документов осуществляется с 9.00 часов до 12.30 часов.

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускоренное обслуживание н е о с у щ е с т в л я е т с я .

11. Государственная услуга предоставляется в 105 кабинете отдела для приема потребителей, имеются сидячие места, столы для заполнения бланков, стенды с образцами заявлений, здание оборудовано пандусом.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги к заявлению согласно приложению 1 к настоящему стандарту прилагаются следующие документы:

- 1) копия удостоверения личности заявителя;
- 2) копия свидетельства о рождении ребенка;
- 3) копия книги регистрации граждан;
- 4) справка о необходимости обучения ребенка-инвалида на дому, выдаваемой психолого-медико-педагогической консультацией Департамента образования Мангистауской области (ПМПК) с указанием сроков воспитания и обучения (город Актау, здание специализированного детского сада N 4);
- 5) справка об инвалидности медико-социальной экспертизы Департамента Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан по Мангистауской области (далее - МСЭ) (город Актау, 24 микрорайон, 7 дом график приема: рабочие дни с 9.00 до 18.00, телефон: 60-52-37);
- 6) к заявлению опекуна (попечителя) о назначении социальной помощи прилагается выписка из решения соответствующего органа об установлении опеки (попечительства).

13. Место выдачи формы заявлений для оказания государственной услуги - здание отдела, город Актау, 12 микрорайон, 18 дом.

14. Документы сдаются в сектор по работе с ветеранами и инвалидами отдела по адресу: город Актау, 12 микрорайон, 18 дом, 105 кабинет.

15. Потребителю при обращении выдается бланк заявления согласно приложению 1 к настоящему стандарту. Факт приема заявления со всеми необходимыми документами для оказания социальной помощи семьям, имеющим детей-инвалидов, воспитывающихся и обучающихся на дому, подтверждается подписью специалиста, принявшего документы и датой их принятия (отрывной талон).

16. При назначении социальной помощи на детей-инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому, производится зачисление денежных средств на лицевые счета потребителей.

17. Приостановление оказания государственной услуги производится в случае завершения учебы.

3. Принципы работы

18. Деятельность отдела основывается на принципах:

- 1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
- 2) противостояния проявлениям коррупции;
- 3) неукоснительного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
- 4) предоставления полной информации об оказываемой государственной

у с л у г е ;

- 5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;
- 6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;
- 7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
- 8) обеспечения конфиденциальности документов;
- 9) обеспечения сохранности полученных в установленном периоде документов ;
- 10) вежливости и корректности.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям 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. При необходимости обжаловать действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться в Отдел, город Актау, 12 микрорайон, 18 дом, 203 кабинет, к заведующей сектором, телефоны: 432652.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию Отдела, по адресу: город Актау, 12 микрорайон, 18 дом, 203 кабинет

Начальник отдела, 203 кабинет, телефон 432616.

Заместитель отдела, 209 кабинет, телефон: 310617.

23. Рассмотрение жалоб, поступивших в Отдел, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы потребителю выдается второй экземпляр с отметкой о п р и н я т и и .

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Телефон канцелярии: 432670.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Отдела.

Начальник Отдела, кабинет 203. Телефон: 432670, 432616, факс: 432670, 4 3 2 6 1 6 .

График приема граждан: среда, четверг с 14.00 до 17.00 часов.

Заместитель отдела, кабинет 209, телефон: 310617.

График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.30 часов, обеденный перерыв с 12.30 до 14.00 часов.

График работы: ежедневно с 9.00 до 18.30 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Графики работы отделов: прием граждан ежедневно с 9.00 до 18.30 часов, обеденный перерыв с 12.30 до 14.00 часов.

Заместитель Акимата города Актау. Адрес: город Актау, 4 микрорайон, 430 кабинет. График приема граждан - согласно Регламенту работы акимата города Актау. Телефон: 50-77-97.

Аппарат Акимата города Актау. Адрес: город Актау, 4 микрорайон, сайт Акимата города Актау: aktau.info.kz.

25. Другая полезная информация для потребителя. Сайт Акимата города Актау: aktau.info.kz.

Приложение 1
к Стандарту оказания
государственной услуги

Начальнику Актауского
городского отдела
занятости и социальных
программ

от _____
(ф . и . о .)

уд. личности N _____ от _____

РНН _____

СИК _____

Адрес проживания: _____

телефон _____

л/с N _____

_____ (указать банк)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас назначить социальную помощь на _____
детей-инвалидов, воспитывающихся и обучающихся на дому.

К заявлению прилагаю необходимые документы.

В случае возникновения изменений в течении 15 дней сообщить о них.

Предупрежден (а) об ответственности за предоставление ложной информации и недостоверных (поддельных) документов.

" _____ " _____ 200__

(подпись заявителя)

Документы приняты

" ____ " _____ 200__ года. _____

(Ф.И.О. и подпись должность лица, принявшего документы)

(линия отреза)

В случае возникновения изменений в течение 15 дней сообщить о них .

Предупрежден (а) об ответственности за предоставление ложной информации и недостоверных (поддельных) документов

" _____ " _____ 200__ г.

(подпись заявителя)

Заявление гр _____ с прилагаемыми документами

Принято " ____ " _____ 200__ год.

Ф.И.О. и подпись лица, принявшего документв

П р и л о ж е н и е 2

к Стандарту оказания государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в	90	82	80

установленный срок с момента сдачи документа			
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100	90	90
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	85	75	72
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100	100	100
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90	90	85
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90	90	87
3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет	100	90	90
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5	0,1	0,01
4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90	80	79
4.3. % (доля) потребителей удовлетворенных с	95	90	89

существующим порядком обжалования			
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	95	80	78
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100	90	88

У т в е р ж д е н
п о с т а н о в л е н и е м
г о р о д а А к т а у
о т " _ _ _ _ " _ _ _ _
N _____ 2 0 0 8 г о д а

Стандарт

оказания государственной услуги

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

1. Общие положения

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

Социальная помощь - оказание социальной помощи в виде материальной помощи, компенсаций и иных выплат, а также оказание различных бесплатных услуг отдельным категориям нуждающихся граждан в соответствии с законодательством Республики Казахстан и иными нормативно-правовыми актами местных представительных и исполнительных органов.

В соответствии с Бюджетным Кодексом Республики Казахстан от 24 апреля 2004 года, законами Республики Казахстан от 23 января 2001 года " О местном государственном управлении в Республике Казахстан", из средств местного бюджета оказываются различные виды социальной помощи в денежной и натуральной форме.

2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная

3. Государственная услуга оказывается в соответствии с подпунктом 5) пункта 1 статьи 52 Бюджетного кодекса Республики Казахстан от 24 апреля 2004

года, статьями 6, 27 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О местном государственном управлении в Республике Казахстан", решением маслихата города Актау от 28 мая 2007 года N 37/323 "О назначении и оказании социальных выплат отдельным категориям граждан" (зарегистрировано в реестре государственной регистрации нормативных правовых актов N 11-1-81), решением маслихата города Актау от 28 мая 2007 года N 37/324 "Об оказании единовременной материальной помощи малообеспеченным и остро нуждающимся гражданам" (зарегистрировано в реестре государственной регистрации нормативных правовых актов N 11-1-58).

4. Государственная услуга оказывается сектором назначения и выплаты по работе с ветеранами и инвалидами Государственного учреждения "Актауский городской отдел занятости и социальных программ" (далее - Отдел), город Актау, 12 микрорайон, 18 здание, кабинет 207.

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является:

1) выплата социальной помощи путем перечисления денежных средств на лицевые счета;

бесплатная подписка на периодические издания;
бесплатное зубопротезирование (кроме протезов из драгоценных металлов);
социальная помощь к праздничным и знаменательным датам.

2) оказание социальной помощи в виде предоставления бесплатных услуг:
бесплатный проезд на городском пассажирском транспорте;

6. Государственная услуга оказывается следующим категориям граждан (далее - потребители):

1) участники и инвалиды Великой Отечественной войны;

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

3) лица, проработавшие в тылу в годы Великой Отечественной войны не менее шести месяцев и не награжденные орденами и медалями бывшего Союза ССР за самоотверженный труд;

4) инвалиды 1, 2, 3 групп;

5) дети-инвалиды до 16 лет;

6) пенсионеры по возрасту;

7) получатели пенсий за особые заслуги перед областью;

8) многодетные семьи, имеющие медали "Күмыс алқа" "Алтын алқа";

9) выпускники детских домов;

10) дети-сироты;

11) безработные граждане;

12) малообеспеченные граждане, совокупный доход которых ниже черты бедности;

- 13) жертвы политических репрессий;
14) граждане, удостоенные звания "Почетный гражданин города Актау".

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги.

Оказание социальной помощи в денежной форме в течение 10 рабочих дней с момента получения базы данных РГКП "Государственный центр по выплате пенсий по городу Актау" Министерства труда и социальной защиты Республики К а з а х с т а н .

Социальная помощь в виде предоставления бесплатных услуг по обращаемости, в порядке очередности и не требует ожидания в зависимости от вида социальной помощи.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги размещается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в фойе Отдела, а также сайте Акимата города Актау: aktau.info.kz.

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9.00 часов до 18.30 часов.

Прием документов осуществляется с 9.00 часов до 18.30 часов.

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускоренное обслуживание не осуществляется.

11. Государственная услуга предоставляется в кабинете Отдела, для приема потребителей, имеются сидячие места, зал ожидания, столы для заполнения бланков, стенды с образцами заявлений, здание оборудовано пандусом.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов.

На получение социальной выплаты на обучение:

- 1) заявление согласно приложению 1 к настоящему стандарту;
- 2) удостоверение личности (паспорт);
- 3) книгу регистрации граждан;
- 4) свидетельства о смерти родителей;
- 5) документ, подтверждающий инвалидность (для инвалидов с детства, 1,2,3 групп) ;
- 6) документ, подтверждающий статус "Алтын Алқа", "Күміс Алқа";
- 7) свидетельство о рождении;

В остальных случаях предоставления социальной помощи представляются документы, подтверждающие статус потребителя.

13. Место выдачи формы заявлений для оказания государственной услуги -

здание Отдела, город Актау, 12 микрорайон, здание 18, кабинет 207.

14. Для получения социальной помощи на обучение, заявление вместе с подтверждающими документами подается в Отдел по адресу: город Актау, 12 микрорайон, здание 18, кабинет 207.

15. При подаче заявителем документов на обучение выдается отрывной талон с указанием фамилии специалиста и даты приема документов.

16. В случае оказания социальной помощи в денежной форме происходит зачисление денежных средств на лицевые счета получателей в банках второго уровня в автоматическом режиме без дополнительного уведомления получателей, а также перечислением по месту жительства через почтовое отделение с доставкой на дом.

В случае оказания социальной помощи в виде предоставления бесплатных услуг получение услуг производится согласно очередности

17. Приостановление оказания государственной услуги производится лишь в случае смерти получателя социальной помощи или в случае отсутствия регистрации претендента на получение социальной помощи в городе Актау.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отдела основывается на принципах:

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

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям 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. При необходимости обжаловать действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться в Отдел, город Актау, 12 микрорайон, 18 здание, кабинеты 200, 209, 203 (в зависимости от вида социальной помощи), телефоны: 432670, 432570, 310617, электронный адрес: aktau.info.kz.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию Отдела, по адресу: город Актау, 12 микрорайон, 18 здание, кабинеты-200, 209, 203, электронный адрес: aktau.info.kz.

Заместители отдела - кабинет 200, 209 телефон: 432570, 310617.

Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, он может направить жалобу письменно заместителю акима города Актау.

23. Рассмотрение жалоб, поступивших в Отдел, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы потребителю выдается второй экземпляр с отметкой о п р и н я т и и .

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Телефон канцелярии: 432670.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Отдела.

Начальник Отдела, кабинет 203. Телефон: 432670, факс: 432670.

График приема граждан: среда, четверг с 14.00 до 17.00 часов.

Заместители начальника, кабинеты 200, 209 телефоны: 432570, 310617.

График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.30 часов, обеденный перерыв с 12.30 до 14.00 часов.

Заведующий сектором - кабинет 207, телефон: 432652.

График работы: ежедневно с 9.00 до 18.30 часов, обеденный перерыв с 12.30 до 14.00 часов.

График работы Отдела: прием граждан ежедневно с 9.00 до 18.30 часов, обеденный перерыв с 12.30 до 14.00 часов.

Заместитель Акима города Актау. Адрес: город Актау, 4 микрорайон, кабинет 430.

График приема граждан - согласно Регламенту работы акимата города Актау,
т е л е ф о н : 5 0 7 7 9 7 .

Аппарат Акимата города Актау. Адрес: город Актау, 4 микрорайон, сайт Акимата
города Актау: aktau.info.kz.

Министерство труда и социальной защиты населения Республики Казахстан,
город Астана, Дом Министерства, улица 35, дом 2, подъезд 6, сайт www.enbek.kz

25. Другая полезная информация для потребителя. Сайт Акимата города Актау:
aktau.info.kz.

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
А к и м у г о р о д а А к т а у
о т _____
(ф . и . о .)

_____,
проживающего(-ей) по адресу:

телефон _____ (если есть)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас оказать мне единовременную помощь, в связи с тяжелым
м а т е р и а л ь н ы м п о л о ж е н и е м

Прилагаю следующие документы:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

5. _____

Дата _____ Подпись _____

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

Значения показателей качества и доступности

Показатели и доступности	качества	Целевое значение показателя	Текущее значение показателя

	Нормативное значение показателя	в последующем году	в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуг и в установленный срок с момента сдачи документа	90	85	80
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100	100	100
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	95	85	80
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов ит.д.)	95	85	85
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	85	75	70
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90	80	80
3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет	100	80	80
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,3	0,1	0,1
4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95	85	80
4.3. % (доля) потребителей удовлетворенных с			

существующим обжалования	порядком	95	80	65
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования		95	85	75
5. Вежливость				
5.1. % (доля) потребителей удовлетворенных вежливостью персонала		100	95	85

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

(кому адресуется)

Доводим до сведения, что решением _____

(кем вынесено решение)

Вам отказано в предоставлении _____

(указать вид социальной помощи)

в с в з и с

(указать причину отказа)

Заместитель начальника Отдела

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а

А к т а у

о т " ____ "

_____ 2 0 0 8

г о д а

№ _____

Стандарт

оказания государственной услуги

"Назначение государственной адресной социальной помощи" 1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по назначению государственной адресной социальной помощи (далее государственная услуга). Адресная социальная помощь (далее - АСП) назначается в случае, когда среднедушевой доход семьи ниже уровня черты бедности.

2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная

3. Государственная услуга оказывается в соответствии с пунктом 1 статьи 2 , статьей 6 , статьей 7 Закона Республики Казахстан от 17 июля 2001 года N 246-III "О государственной адресной социальной помощи" и постановлением Правительства Республики Казахстан от 24 декабря 2001 года N 1685 "О мерах по реализации Закона Республики Казахстан "О государственной адресной социальной помощи" ;

4. Государственная услуга оказывается сектором назначения и выплаты государственной адресной социальной помощи Государственного учреждения " Актауский занятости и социальных программ" (далее Отдел), город Актау, 12 м и к р о а й о н , 1 8 к о р п у с .

5. Formой завершения оказываемой государственной услуги является:

- 1) решение о назначении либо об отказе в назначении АСП;
- 2) в случае принятия решения назначении АСП - выплата АСП, путем перечисления денежных средств на лицевые счета получателей ежемесячно;
- 3) В случае принятия решения об отказе в назначении АСП - мотивированный отказ в письменной форме согласно приложению 1 к н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, оралманам, лицам, имеющим статус беженца, иностранцам, лицам без гражданства, имеющим вид на жительство в Республике Казахстан, среднедушевой доход семьи, которых ниже уровня черты бедности, (далее - п о т р е б и т е л и) .

7. Сроки ограничений по времени при оказании данной государственной у с л у г и :

- 1) решения о назначении либо отказе в назначении АСП выносятся в течение 10 дней со дня подачи заявления;
- 2) максимальный срок зачисления денежных средств на лицевые счета получателей составляет пять банковских дней;
- 3) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - 20 минут;
- 4) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - не требуется.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги размещается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в фойе 201 кабинета Отдела.

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 9.00 часов до 18.30 часов.

Прием документов осуществляется с 9.00 часов до 17.00 часов, кроме пятницы, перерыв с 12.30 часов до 14 часов.

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускоренное обслуживание не осуществляется.

11. Государственная услуга предоставляется в 201 кабинете Отдела. В фойе кабинета имеются стулья и стол для заполнения бланков, стенды с образцами заявлений и необходимой информацией.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги к заявлению согласно приложению 2 к настоящему стандарту с предъявлением удостоверения личности и свидетельства о присвоении социального индивидуального кода (СИК) прилагаются следующие документы:

1) сведения о составе семьи согласно приложению 3 к настоящему стандарту;

2) сведения о полученных доходах членов семьи заявителя согласно приложению 4 к настоящему стандарту.

13. Место выдачи формы заявлений для оказания государственной услуги - здание Отдела, город Актау, 12 микрорайон, 18 корпус, кабинет 201.

14. Документы сдаются в сектор назначения и выплаты государственной адресной социальной помощи Отдела по адресу: город Актау, 12 микрорайон, 18 корпус, кабинет 201.

15. Потребителю при обращении выдается бланк заявления согласно приложению 2 к настоящему стандарту. Факт приема заявления со всеми необходимыми документами для назначения АСП подтверждается подписью специалиста, принявшего документы, расположенной в нижней части заявления (отрывной талон), которая остается у потребителя.

16. В случае принятия решения о назначении АСП ежемесячно на лицевой счет потребителя будут перечисляться денежные средства. Оповещение потребителя о положительно принятом решении производится по телефону либо при личном посещении в кабинете 201.

17. В случае принятия решения об отказе в назначении АСП - мотивированный отказ в письменной форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту.

18. Приостановление выплаты АСП производится в случае не проживания по адресу, указанному в заявлении, отказ - в случае сокрытия доходов согласно приложению 1 к настоящему стандарту.

3. Принципы работы

19. Деятельность Отдела основывается на принципах:

- 1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
- 2) противостояния проявлениям коррупции;
- 3) неукоснительного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
- 4) предоставления полной информации об оказываемой государственной у с л у г е ;
- 5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;
- 6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;
- 7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
- 8) обеспечения конфиденциальности документов;
- 9) обеспечения сохранности полученных в установленном периоде документов ;
- 10) вежливости и корректности.

4. Результаты работы

20. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 5 к н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

21. 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

22. При необходимости обжаловать действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться в Отдел, город Актау, 12 микрорайон, 18 корпус, кабинет 203, начальник Отдела, телефон: 432670, электронный адрес: aktau_gotz@mail.kz

23. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через сектор организационно-кадровой работы Отдела по адресу: город Актау, 12 микрорайон, 18 корпус, кабинет 203.

Электронный адрес: aktau_gotz@mail.kz

Заместитель начальника Отдела, телефон: 432570.

Начальник Отдела, телефон: 432670.

Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, он может направить жалобу

письменно директору Департамента координации занятости и социальных программ Мангистауской области или заместителю акима города Актау.

24. Рассмотрение жалоб, поступивших в Отдел, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы потребителю выдается второй экземпляр с отметкой о п р и н я т и и .

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Телефон сектора организационно-кадровой работы: 432670.

6. Контактная информация

25. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Отдела.

Начальник Отдела, кабинет 203, телефон: 432670, факс 432670.

График приема граждан: среда, четверг с 14.00 часов до 17.00 часов.

Заместитель начальника Отдела, кабинет 200, телефон 432570.

График приема граждан: ежедневно с 9.00 часов до 17.00 часов, обеденный перерыв с 12.30 часов до 14.00 часов.

Заведующий сектором назначения и выплаты АСП, кабинет 201, телефон 4 3 2 6 1 1 .

График работы: ежедневно с 9.00 часов до 18.30 часов, обеденный перерыв с 12.30 часов до 14.00 часов.

График работы сектора: прием граждан ежедневно, кроме пятницы с 9.00 часов до 17.00 часов, обеденный перерыв с 12.30 часов до 14 часов.

Департамент координации занятости и социальных программ Мангистауской области. Адрес: город Актау, 24 микрорайон, 7 корпус, телефон: 605253.

Заместитель акима города Актау. Адрес: город Актау, 4 микрорайон, кабинет 430. График приема граждан - согласно Регламену работы акимата города Актау, т е л е ф о н 5 0 7 7 9 7 .

26. Другая полезная информация для потребителя.

Сайт акимата города Актау: akimat_aktau.kz, aktau_info.kz.

Сайт Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан: www.enbek.kz.

П р и л о ж е н и е 1

к Стандарту оказания

государственной услуги

Извещение

Ф И О : _____ (Р е г . _____ N _____ с е м ь и :)
проживающий(ая) по адресу: _____

Извещаем, что Вам отказано в назначении Государственной адресной социальной
п о м о щ и

Причина: _____

(прописью)

Р у к о в о д и т е л ь

Уполномоченного органа _____

П р и л о ж е н и е 2

к Стандарту оказания
государственной услуги

Начальнику Актауского городского
отдела занятости и социальных
п р о г р а м м

от _____

(фамилия, имя, отчество заявителя)
проживающего по адресу

_____ (улица, N дома и квартиры, телефон)

уд. личности N _____

выдано _____

N СИК _____

РНН _____

Род занятия _____

Заявление

Прошу назначить моей семье адресную социальную помощь.

Моя семья состоит из _____ человек.

К заявлению прилагаю документы _____.

В случае возникновения изменений обязуюсь в течение 15 дней сообщить о
н и х .

Предупрежден(а) об ответственности за предоставление ложной информации
и

недостоверных (поддельных) документов.

" _____ " _____ 200__ г. _____

(подпись заявителя)

Документы приняты

" _____ " _____ 200__ г. _____

(ФИО и подпись лица, принявшего документы)

|| Регистрационный номер семьи

(линия отреза)

В случае возникновения изменений обязуюсь в течение 15 дней сообщить
о н и х .

Предупрежден(а) об ответственности за предоставление ложной
информации и недостоверных (поддельных) документов.

Подпись заявителя _____

Заявление гр. _____ с прилагаемыми документами в количестве ____
штук с регистрационным номером семьи _____
принято " ____ " _____ 200 ____ г.

Ф.И.О., должность, подпись принявшего документа _____

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

Регистрационный номер семьи _____

Сведения о составе семьи заявителя

(Ф.И.О. заявителя) (домашний адрес, тел.)

N	Ф . И . О . членов семьи	Родственное отношение к заявителю	Г о д рождения

Подпись заявителя _____ Дата _____

П р и л о ж е н и е 4

к С т а н д а р т у о к а з а н и я

государственной услуги

Регистрационный номер семьи _____

С в е д е н и я

о полученных доходах членов семьи заявителя
в ____ квартале 200__ года

(Ф.И.О.) (домашний адрес, тел.)

--	--	--	--

№	Ф.И.О. членов семьи	Место работы, учебы (безработные подтверждают факт регистрации справкой уполномоченного органа по вопросам занятости)	Документально подтвержденные суммы доходов		Прочие заявленные доходы			
			от трудовой деятельности	пенсии, пособия	от предпринимательской деятельности	стипендии	алименты	иные виды дохода

Подпись _____ заявителя _____

Дата _____

Приложение 5
к Стандарту оказания
государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100	96	94
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100	90	86
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	88	85
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100	92	88

3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90	88	85
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90	85	80
3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет	100	20	0
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,05	0,02	0,03
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90	87	86
4.3. % (доля) потребителей удовлетворенных с существующим порядком обжалования	90	89	88
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	95	92	90
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей удовлетворенных вежливостью персонала	100	90	88

П р и л о ж е н и е 6
к С т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

участковой комиссии о необходимости предоставления адресной социальной помощи

от " _____ " _____ 200_ г. _____

(населенный пункт)

Заявитель _____,

(Ф . И . О .)

проживающий (ая) по адресу: _____

Семья, состоящая из ___ человек, нуждается (не нуждается) в предоставлении государственной адресной социальной помощи в виде доплаты до черты бедности, поскольку ежемесячный среднедушевой доход семьи не превышает (превышает) черту бедности, установленную в Мангистауской области на _____ квартал 200_ года в размере _____ тенге.
Особые факты, влияющие на материальное положение семьи:

Председатель участковой комиссии: _____
(Ф.И.О.)

Подписи членов комиссии:

1.	_____
2.	_____
3.	_____
4.	_____

У т в е р ж д е н
п о с т а н о в л е н и е м
г о р о д а А к т а у
о т " ___ " _____ 2 0 0 8 г о д а
N _____

Стандарт

оказания государственной услуги

"Назначение жилищной помощи" 1. Общие положения

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

Жилищная помощь - денежная выплата семьям и лицам, постоянно проживающим в городе Актау и являющимися собственниками (нанимателями) жилища (кроме индивидуального жилого дома), в случае, если расходы на оплату за содержание жилища, потребленные коммунальные услуги и услуги связи, в части увеличения абонентской платы за телефон, подключенный к городской сети коммуникаций в пределах норм и нормативов, превышают 10 и 20 процентов среднемесячного совокупного дохода семьи за квартал.

2. Форма оказания данной государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 97 Закона

Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года N 94-1 "О жилищных отношениях" , постановлением Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 2004 года N 949 "Об утверждении Правил компенсации повышения тарифов абонентской платы за телефон социально-защищаемым гражданам, являющимся абонентами городских сетей коммуникаций", "Инструкция по оказанию жилищной помощи малообеспеченным семьям (гражданам) на оплату содержания жилья и потребления коммунальных услуг" по городу Актау утвержденных решением маслихата города Актау от 28 июня 2006 года N 26/214.

4. Государственная услуга оказывается сектором по назначению жилищной помощи и Государственного учреждения "Актауский городской отдел занятости и социальных программ" (далее - Отдел), находящийся по адресу: город Актау, 12 м и к р о р а й о н , 18 дом .

5. Форма завершения государственной услуги является:

- 1) решение о назначении либо об отказе в назначении жилищной помощи;
- 2) в случае принятия решения о назначении жилищной помощи ежемесячно перечисляется денежные средства услугодателям коммунальных услуг по месту проживания получателей (путем занесения на лицевые счета поадресно).

6. Государственная услуга оказывается семьям и лицам, зарегистрированным и постоянно проживающим в городе Актау и являющимся собственниками (нанимателями) жилища (кроме индивидуального жилого дома) в случае, если расходы за содержание жилища, потребленные коммунальные услуги и услуги связи, в части увеличения абонентской платы за телефон, подключенный к городской сети коммуникаций в пределах норм и нормативов, превышают 10 и 20 процентов среднемесячного совокупного дохода семьи за квартал (далее - п о т р е б и т е л и) .

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) решение о назначении, либо об отказе в назначении жилищной помощи выносится в течение 10 дней со дня подачи заявления.

2) максимальный срок зачисления денежных средств на лицевые счета получателей составляет пять банковских дня.

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - 30 минут.

4) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - не требуется.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги размещается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в фойе отдела, а также сайте Акима города Актау: www.aktau.info.kz.

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9.00 до 18.00 часов.

Прием документов осуществляется с 9.00 часов до 17.00 часов.

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускоренное обслуживание не осуществляется.

11. Государственная услуга предоставляется в секторе оказания жилищной помощи для приема потребителей по городу Актау, где имеются места для ожидания, столы для заполнения бланков, стенды с образцами заявлений.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги к заявлению, согласно приложению 1 к настоящему стандарту, прилагаются следующие документы:

1) документы, удостоверяющие личность всех членов семьи, проживающих совместно с собственником (нанимателем) жилища;

2) правоустанавливающий документ на жилище (договор о приватизации, договор дарения, договор купли-продажи, план квартиры и т.д.);

3) регистрационный номер налогоплательщика (оригинал и копия);

4) книга регистрации граждан;

5) сведения о доходах семьи;

6) документы, подтверждающие трудовую деятельность;

7) справка формы N 4 из органов ЗАГС (для одиноких матерей);

8) сведения об оплате за содержание жилища, потребленные коммунальные услуги и услуги связи.

13. Место выдачи формы заявлений для оказания государственной услуги - здание Отдела расположенного по адресу: город Актау, 12 микрорайон 18 дом, кабинет N 102 и образцы бланков размещены на веб-сайтах акимата города Актау.

14. Документы сдаются в сектор по назначению и выплате жилищной помощи Отдела, расположенного по адресу: г. Актау, 12 микрорайон 18 дом, кабинет 102, телефоны: 43-25-81, факс: 43-26-70.

15. Потребителю при обращении выдается бланк заявления согласно приложению 2 к настоящему стандарту.

16. Приостановление производится, в случае предоставления не достоверных сведений о доходах, сдачи квартиры в аренду, при наличии в собственности двух и более единиц жилья, в случае отказа без уважительных причин от предложенной работы или трудоустройства, самовольного прекращения участия в общественных работах, профессионального обучения или переобучения.

3. Принципы работы

17. Деятельность Отдела:

- 1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
- 2) противостояния проявлениям коррупции;
- 3) неукоснительного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
- 4) предоставления полной информации об оказываемой государственной у с л у г е ;
- 5) недопущения нарушений прав и свобод потребителей;
- 6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;
- 7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
- 8) обеспечения конфиденциальности документов;
- 9) вежливости и корректности.

4. Результаты работы

18. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 4 к н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

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

5. Порядок обжалования

20. При необходимости обжаловать действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться в Отдел города Актау 12 микрорайон, 18 здание, кабинет 102, заведующий сектором назначения жилищной помощи, телефон 432581.

21. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию Отдела. город Актау, 12 микрорайон, 18 здание, кабинет 203, т е л е ф о н 4 3 - 2 6 - 7 0 .

Начальник отдела, телефон 43-26-16, кабинет 203.

Заместитель начальника, кабинет 200, телефон:43-25-70.

22. Рассмотрение жалоб, поступивших в Отдел, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

6. Контактная информация

23. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Отдела.

График приема граждан начальником Отдела: среда, четверг с 14.00 до 17.00 часов.

График работы: ежедневно с 9.00 до 18.30 часов, обеденный перерыв с 12.30 до 14.00 часов

График работы сектора назначения и выплаты жилищной помощи: прием граждан ежедневно с 9.00 до 17.00 часов, обеденный перерыв с 12.30 до 14.00 часов

Заместитель Акима города Актау: город Актау, 4 мкр, график приема граждан - согласно регламенту работы акимата города Актау. Телефон: 502021.

Аппарат Акима города Актау. Адрес: город Актау, 4 мкр, телефон 502021, сайт Акима города Актау www.aktau.info.kz.

Министерство труда и социальной защиты населения республики Казахстан, город Астана, Дом Министерств, улица 35, дом2, подъезд 6, сайт www.Enbek.kz.

24. Другая полезная информация для потребителя. Сайт Акима города Актау www.aktau.info.kz.

Приложение 1
к Стандарту оказания
государственной услуги

В комиссию по назначению социальной помощи Актауского городского отдела занятости и социальных программ

ЗАЯВЛЕНИЕ О НАЗНАЧЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

Гр. _____

Адрес _____

Телефон _____

Гал. дом., под. дом. (мус./пр.) _____

Договор на квартиру N ____ Общая площадь жилья м.кв. _____

Удостоверение личности N _____

Кем выдан _____ Дата выдачи _____

ПРОШУ НАЗНАЧИТЬ МНЕ ЖИЛИЩНУЮ ПОМОЩЬ

Вид помощи _____

О своей семье сообщаю следующее: _____

Сообщаю доходы семьи:

1. Все виды заработков _____
2. От предпринимательской деятельности членов семьи _____
3. Пенсии, пособия _____
4. Получаемые алименты, стипендии _____

Имеются ли водомеры _____ Электросчетчик _____

Материальную помощь прошу перечислить на Казатомпром, ТВС, ПКСК, Актаугазсервис, Казактелеком по безналичной форме.

При перемене места жительства, поступлении на работу, при изменениях в составе семьи и при получении материальных доходов обязуюсь сообщить своевременно.

Дата _____ Подпись _____

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

ПРОТОКОЛ

Комиссии по назначению адресной социальной комиссия
2008 жылғы " _____ "

Рассмотрела заявление гражданина в соответствии с решением
Актауского городского маслихата от 28.06.2006 ж. N 26/214

РЕШЕНИЕ КОМИССИИ:

1. Гражданин (ка) _____

Назначить жилищная материальную помощь в размере:.
"2008" год " _____ " месяц _____ тенге.
"2008" год " _____ " месяц _____ тенге.
"2008" год " _____ " месяц _____ тенге.

2. Состав семьи _____

Доход семьи _____

3. Отказть в назначении материальной помощи в
связи _____

М.О. Председатель комиссии _____

Члены комиссии _____

Специалист _____

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

Значения показателей качества и доступности

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

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

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а А к т а у

о т " _ _ _ _ " _ _ _ _ _

2 0 0 8

г о д а

№ _____

Стандарт

оказания государственной услуги

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

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по назначению государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет (далее - государственная услуга). Назначение пособия производится в случаях, когда среднедушевой доход семьи ниже стоимости продовольственной корзины.

2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная

3. Государственная услуга оказывается в соответствии с пунктом 1 статьи 4, статьей 5, статьей 9 Закона Республики Казахстан от 28 июня 2005 года "О государственных пособиях семьям, имеющим детей", постановлением Правительства Республики Казахстан от 2 ноября 2005 года N 1092 "О некоторых мерах по реализации Закона Республики Казахстан "О государственных пособиях семьям, имеющим детей".

4. Государственная услуга оказывается сектором назначения и выплаты детских пособий и разовых выплат Государственного учреждения "Актауский

городской отдел занятости и социальных программ" (далее - Отдел), город Актау

, 12 микрорайон, кабинет 202.

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является:

1) решение о назначении либо об отказе в назначении пособия на детей до 18 лет ;

2) выплата пособия на детей до 18 лет путем перечисления денежных средств на лицевые счета получателей.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, постоянно проживающим в Республике Казахстан и оралманам, имеющим детей до 18 лет, среднедушевой доход семьи которых ниже стоимости продовольственной корзины (далее - потребители).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) решение о назначении либо об отказе в назначении пособия на детей до 18 лет выносится в течение 10 дней со дня подачи заявления;

2) максимальный срок зачисления денежных средств на лицевые счета получателей составляет пять банковских дней.

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - 20 мин.

4) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - не требуется.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги размещается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в фойе кабинета 202 Отдела.

10. Государственная услуга предоставляется в 202 кабинете ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 9.00 часов до 18.30 часов.

Прием документов осуществляется с 9.00 часов до 17.00 часов, перерыв с 12.30 часов до 14 часов, кроме пятницы.

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускоренное обслуживание не осуществляется.

11. Государственная услуга оказывается в 202 кабинете Отдела. В фойе кабинета имеются стулья и стол для заполнения бланков, стенды с образцами заявлений и необходимой информацией.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо представление следующих документов:

1)заявление согласно приложению 1 к настоящему стандарту;

- 2) копия свидетельства о рождении ребенка;
- 3) копия документа, удостоверяющего личность заявителя;
- 4) копия документа, подтверждающего местожительство семьи (копия книги регистрации граждан);
- 5) сведения о составе семьи согласно приложению 2 к настоящему стандарту;
- 6) сведения о доходах членов семьи согласно приложению 3 к настоящему стандарту.

13. Место выдачи формы заявлений для оказания государственной услуги - здание Отдела, город Актау, 12 микрорайон, 18 корпус, 202 кабинет.

14. Документы сдаются в сектор назначения и выплаты детских пособий и разовых выплат Отдела по адресу: город Актау, 12 микрорайон, 18 корпус, 202 кабинет.

15. Потребителю выдается отрывной талон с указанием фамилии сотрудника, принявшего документы, и даты получения документов от потребителя.

16. В случае принятия решения о назначении пособия на детей до 18 лет производится зачисление денежных средств на лицевые счета потребителей в банках второго уровня.

В случае принятия решения об отказе в назначении пособия на детей до 18 лет заявителю направляется уведомление в письменной форме согласно приложению 4 к настоящему стандарту.

17. Приостановление оказания услуги производится в случае выявления факта не проживания по адресу, указанному в заявлении.

Отказ в оказании услуги производится в случае сокрытия потребителем доходов согласно приложению 4 к настоящему стандарту.

3. Принципы работы

18. Деятельность Департамента основывается на принципах:

- 1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
- 2) противостояния проявлениям коррупции;
- 3) неукоснительного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
- 4) предоставления полной информации об оказываемой государственной услуге;
- 5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;
- 6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;
- 7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
- 8) обеспечения конфиденциальности документов;
- 9) обеспечения сохранности неполученных в установленном периоде

д о к у м е н т о в ;

10) вежливости и корректности.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 5 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. При необходимости обжаловать действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться в Отдел, город Актау, 12 микрорайон, 18 корпус, кабинет 202, заведующий сектором, телефон: 421280, электронный адрес: aktau_gotz@mail.kz

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через сектор организационно-кадровой работы Отдела по адресу: город Актау, 12 микрорайон, 18 корпус, кабинет 203.

Электронный адрес: aktau_gotz@mail.kz

Заместитель начальника Отдела, телефон: 432570.

Начальник Отдела, телефон: 432670.

Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, он может направить жалобу письменно директору Департамента координации занятости и социальных программ Мангистауской области или заместителю акима города Актау.

23. Рассмотрение жалоб, поступивших в Отдел, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы потребителю выдается второй экземпляр с отметкой о п р и н я т и и .

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Телефон сектора организационно-кадровой работы: 432670.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Отдела.

Начальник Отдела, кабинет 203, телефон: 432670, факс 432670.

График приема граждан: среда, четверг с 14.00 часов до 17.00 часов.

Заместитель начальника Отдела, кабинет 200, телефон 432570

График приема граждан: ежедневно с 9.00 часов до 17.00 часов, обеденный перерыв с 12.30 часов до 14.00 часов.

Заведующий сектором назначения и выплаты государственных детских пособий и разовых выплат, кабинет 202, телефон 421280.

График работы: ежедневно с 9.00 часов до 18.30 часов, обеденный перерыв с 12.30 часов до 14.00 часов.

График работы сектора: прием граждан ежедневно, кроме пятницы с 9.00 часов до 17.00 часов, обеденный перерыв с 12.30 часов до 14 часов.

Департамент координации занятости и социальных программ Мангистауской области. Адрес: город Актау, 24 микрорайон, 7 корпус, телефон: 605253.

Заместитель акима города Актау. Адрес: город Актау, 4 микрорайон, кабинет 430. График приема граждан - согласно Регламенту работы акимата города Актау, телефон 5 0 7 7 9 7 .

25. Другая полезная информация для потребителя.

Сайт акимата города Актау: akimat_aktau.kz, aktau_info.kz.

Сайт Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан: www.enbek.kz.

П р и л о ж е н и е 1

к Стандарту оказания государственной услуги

Начальнику Актауского городского отдела занятости и социальных программ от

(фамилия, имя, отчество заявителя), проживающего по адресу:

(улица, N дома и квартиры, телефон) уд. личности N _____

выдано _____

СИК _____

РНН _____

род занятия _____

_____ | Регистрационный номер семьи

Заявление

Прошу назначить пособие на детей. Моя семья состоит из ___ человек.

К заявлению прилагаю следующие документы:

1. Копия свидетельства о рождении ребенка.
2. Копия документа, удостоверяющего личность.
3. Копия документа, подтверждающего местожительство семьи.
4. Сведения о составе семьи.
5. Сведения о доходах членов семьи.

№ лицевого счета _____ Наименование банка _____

В случае возникновения изменений обязуюсь в течение 15 дней
с о о б щ и т ь о н и х .

Предупрежден(а) об ответственности за предоставление
недостоверных сведений и поддельных документов.

"__" _____ 200__ г. _____
(подпись заявителя)

Документы приняты:
"__" _____ 200__ г.

_____ (ФИО, должность лица, принявшего документы)

(линия отреза)

В случае возникновения изменений обязуюсь в течение 15 дней сообщить о них.

Предупрежден(а) об ответственности за представление недостоверных
сведений и поддельных документов.

Подпись и Ф.И.О. заявителя _____

Заявление гр. _____ с прилагаемыми документами в количестве __ штук.

_____ (ФИО, должность лица, принявшего документы)

Принято "__" _____ 200__ г.

П р и л о ж е н и е 2

к Стандарту оказания
государственной услуги

_____|_____|_____|_____|_____|_____|_____|_____|_____|_____|
Регистрационный номер семьи
Сведения о составе семьи заявителя

(Ф.И.О. заявителя) (домашний адрес, тел.)

N п/п	Ф.И.О. членов семьи	Родственное отношение к заявителю	Дата и год рождения

Подпись заявителя _____ Дата _____

П р и л о ж е н и е 3

к Стандарту оказания государственной услуги

_____ | _____ | _____ | _____ |
 Регистрационный номер семьи

Сведения о полученных доходах членов семьи заявителя
 в _____ квартале 200__ года

(Ф.И.О.) (домашний адрес, тел.)

N п/п	Ф.И.О. членов семьи	Место работы, учебы (безработные подтверждают факт регистрации справкой уполномо- ченного органа по вопросам занятости)	Документально подтвержденные суммы доходов		Прочие заявленные доходы	
			В и д дохода	Сумма, тенге	В и д дохода	Сумма, тенге

Подпись заявителя _____

Дата _____

П р и л о ж е н и е 4

к Стандарту оказания государственной услуги

Извещение

Ф И О : _____ (Р е г . N _____ с е м ь и : _____)
 проживающий(ая) по адресу:

Извещаем, что Вам отказано в назначении государственных детских пособий семьям, имеющим детей до 18 лет

Причина: _____

(прописью)

Уполномоченного органа _____

Приложение 5
к Стандарту оказания
государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100	96	94
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100	90	86
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	87	85
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100	95	90
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90	88	85
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90	85	80
3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет	100	20	0
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству			

обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,01	0,02	0,03
4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90	87	86
4.3. % (доля) потребителей удовлетворенных с существующим порядком обжалования	90	89	88
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	95	92	90
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей удовлетворенных вежливостью персонала	100	90	88

П р и л о ж е н и е 6
к **С т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

участковой комиссии о необходимости предоставления государственных детских пособий семьям, имеющим детей до 18 лет. от " _____ " _____ 200_ г. _____

(н а с е л е н н ы й п у н к т)

Заявитель _____,

(Ф . И . О .)

проживающий (ая) по адресу: _____

Семья, состоящая из ___ человек, нуждается (не нуждается) в предоставлении государственных детских пособий семьям, имеющим детей до 18 лет, поскольку ежемесячный среднедушевой доход семьи не превышает (превышает) стоимость продовольственной корзины, установленную в Мангистауской области на _____ квартал 200_ года в размере _____ тенге.

Особые факты, влияющие на материальное положение семьи:

Председатель участковой комиссии: _____
(Ф.И.О.)

Подписи членов комиссии:

1.	_____
2.	_____
3.	_____
4.	_____

У т в е р ж д е н
п о с т а н о в л е н и е м
г о р о д а А к т а у
о т " ____ " _____ 2 0 0 8 г о д а
N _____

Стандарт оказания государственной услуги

"Оформление документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами" 1 . Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами (далее - государственная услуга).

В соответствии с законодательством Республики Казахстан инвалиды в рамках государственного заказа бесплатно обеспечиваются сурдо- и тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами.

Сурдотехнические средства - технические средства для коррекции и компенсации дефектов слуха, в том числе усиливающие средства связи и передачи информации.

Тифлотехнические средства - средства, направленные на коррекцию и компенсацию утраченных возможностей инвалидов в результате дефекта зрения.

Обязательные гигиенические средства - средства, предназначенные для отправления естественных физиологических нужд и потребностей.

Для обеспечения инвалидов необходимыми вспомогательными (компенсаторными) средствами местные исполнительные органы обязаны проводить работу своевременному анализу потребности в компенсаторных средствах и своевременному их запуску.

2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная

3. Государственная услуга оказывается в соответствии с разделами 3, 4, 5 Правил обеспечения инвалидов протезно-ортопедической помощью и техническими вспомогательными (компенсаторными) средствами, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 июля 2005 года N 754 "О некоторых вопросах реабилитации инвалидов".

4. Государственная услуга оказывается сектором по работе с ветеранами и инвалидами Государственного учреждения " Актауский городской отдел занятости и социальных программ " (далее - Отдел), город Актау, 12 микрорайон, 18 дом, 105 кабинет

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является:

1) решение об обеспечении либо об отказе в обеспечении обязательными гигиеническими средствами;

2) обеспечение потребителя обязательными гигиеническими средствами;

3) обеспечение сурдо- и тифлосредствами по обращаемости потребителя.

6. Потребителями государственной услуги являются:

участники и инвалиды Великой Отечественной войны, лица, приравненные по льготам и гарантиям к инвалидам Великой Отечественной войны, дети-инвалиды, инвалиды 1, 2, 3 групп - обеспечиваются сурдотехническими средствами;

инвалиды 1, 2 групп, дети-инвалиды - обеспечиваются тифлотехническими средствами;

инвалиды 1, 2, 3 групп, дети-инвалиды - обеспечиваются обязательными гигиеническими средствами.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) решение об обеспечении либо об отказе в обеспечении обязательными гигиеническими средствами потребителя - в течение одного дня после обращения;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов на обеспечение обязательными гигиеническими средствами - 20 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении обязательных гигиенических средств - 20 минут;

4) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов и получении сурдо- и тифлосредств - 20 минут.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги размещается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в фойе отдела, а также сайте Акима города Актау:

www.aktau.info.kz

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9.00 часов до 18.00 часов.

Прием документов осуществляется с 9.00 часов до 12. 30. часов.

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускоренное обслуживание не осуществляется.

11. Государственная услуга предоставляется в кабинете 105 отдела, который оборудован со стендом с образцами заполнения заявлений и перечнем необходимых документов, столом и сидениями для ожидания очереди, здание оборудовано пандусом для лиц с ограниченными возможностями.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги к заявлению согласно приложениям 1, 2 к настоящему стандарту в зависимости от вида компенсаторных средств прилагаются следующие документы:

1) копия удостоверения личности (паспорта, свидетельства о рождении);

2) копия выписки из индивидуальной программы реабилитации, выданная медико-социальной комиссией Департамента Министерства труда и социальной защиты населения по Мангистауской области (далее - МСЭ) (адрес: город Актау, 24 микрорайон, 7 дом график работы в рабочие дни с 9.00 до 18.00, перерыв с 12. 30. до 14.00, телефон: 60-52-37);

3) копия пенсионного удостоверения, выданная РГКП "Государственный центр по выплате пенсий по Мангистауской области " Министерства труда и социальной защиты Республики Казахстан (далее - ГЦВП) (адрес: город Актау, 24 микрорайон, 7 дом прием в рабочие дни с 9.00 до 12.00, перерыв с 12.00 до 14.00, телефон: 60-52-68, 60-52-70);

4) копия из справки об инвалидности, выданная МСЭ (адрес: город Актау, 24 микрорайон, 7 дом график работы в рабочие дни с 9.00 до 18.00, перерыв с 12. 30 до 14.00, телефон: 60-52-37).

13. Место выдачи формы заявлений для оказания государственной услуги - здание отдела, город Актау, 12 микрорайон, 18 дом кабинет 105.

14. Документы сдаются в сектор по работе с инвалидами и ветеранами отдела по адресу: город Актау, 12 микрорайон, 18 дом кабинет 105.

15. При получении сурдо-, тифлосредств и обязательных гигиенических средств инвалидом или его доверенным лицом заполняется ведомость на получение, с указанием даты, фамилии и росписи потребителя.

16. Предоставление сурдо-, тифло- и обязательных гигиенических средств происходит при личном посещении сектора по работе с ветеранами и инвалидами, город Актау, 12 микрорайон, 18 дом кабинет 1056.

17. Прекращение оказания государственной услуги - в случае смерти инвалида или снятия с регистрации в городе Актау

Отказ в предоставлении государственной услуги согласно приложению 3 к настоящему стандарту, в случаях:

1. трудового увечья;
2. если обращение последовало ранее установленных сроков эксплуатации сурдо-, тифло средств;
3. если обращение последовало ранее установленных сроков использования обязательных гигиенических средств.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отдела основывается на принципах:

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

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 4 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. При необходимости обжаловать действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться в Отдел, кабинет 207,

заведующая сектором по работе с ветеранами и инвалидами, телефон: 43-26-52.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию Отдела, по адресу: город Актау, 12 микрорайон, 18 дом, кабинет 203

Начальник отдела, телефон:43-26-52, кабинет 207.

Заместитель начальника, телефон: 31-06-17.

Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, он может направить жалобу письменно заместителю акима города Актау.

23. Рассмотрение жалоб, поступивших в Отдел, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы потребителю выдается второй экземпляр с отметкой о п р и н я т и и .

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Телефон канцелярии: 43-26-70.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Отдела.

Начальник отдела, кабинет 203. Телефон: 43-26-70, 43-26-16 факс: 43-2670, 43 - 2 6 - 1 6 .

График приема граждан: среда, четверг с 14.00 до 17.00 часов.

Заместитель отдела, кабинет 209, телефон: 31-06-17.

График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 12.00 до 14.00 часов.

Заведующая сектором, телефон: 43-26-52.

График работы: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 12.30 до 14.00 часов.

Графики работы отдела: прием граждан ежедневно с 9.00 до 17.00 часов, обеденный перерыв с 12.30 до 14.00 часов.

Заместитель Акима города Актау. Адрес: город Актау, 4 микрорайон, кабинет 430. График приема граждан - согласно Регламенту работы акимата города Актау .
Т е л е ф о н : 5 0 - 7 7 - 9 7 .

Аппарат Акима города Актау, город Актау, www.aktau.info.kz , 4 микрорайон.

25. Другая полезная информация для потребителя.
Сайт Акимата города Актау www.aktau.info.kz .

П р и л о ж е н и е 1
к Стандарту оказания
государственной услуги
Начальнику Актауского городского
отдела занятости и социальных
п р о г р а м м
от _____
(Ф.И.О. инвалида или
доверенного лица)
проживающего(-ей) по адресу:

телефон _____ (если есть)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить обязательные гигиенические средства -
памперсы, калоприемники, мочеприемники (нужное подчеркнуть) согласно
карте индивидуальной программы реабилитации инвалида ____ группы

(Ф.И.О. инвалида)

Предупрежден(а) об ответственности за предоставление ложной
информации и недостоверных (поддельных) документов, ознакомлен(а)
с п. 1, 2, 3 ст. 177 и с п. 1, 2, 3 ст. 325 УК РК.

Дата: _____ Подпись: _____

Принял(а): _____

(Ф.И.О. сотрудника)

П р и л о ж е н и е 2
к Стандарту оказания
государственной услуги
Начальнику Актауского городского
отдела занятости и социальных
п р о г р а м м
от инвалида ___ группы

(Ф . И . О .)
проживающего(-ей) по адресу:

телефон _____ (если есть)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас выдать мне сурдотехнические, тифлотехнические
средства _____

(нужное подчеркнуть)
согласно карте индивидуальной программы реабилитации инвалида.

_____ (наименование компенсаторного средства)

подпись: _____ дата _____

Ф.И.О. и подпись специалиста, принявшего документы: _____

дата принятия заявления: _____

Заявление гр. _____ с

прилагаемыми

документами в количестве _____ штук принято "____" _____ 200__ года.

Должность, Ф.И.О. лица, принявшего документы (подпись)

Приложение 3

к Стандарту оказания

государственной услуги

(кому адресуется)

Доводим до сведения, что решением _____

(кем вынесено решение)

Вам отказано в обеспечении _____

(указать вид компенсаторных средств)

в связи с _____.

(указать причину отказа)

Заместитель отдела занятости

Приложение 4

к Стандарту оказания

государственной услуги

Таблица. Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в	90	90	88

установленный срок с момента сдачи документа			
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100	100	100
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	85	80
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100	100	100
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90	80	76
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90	85	80
3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет	90	85	83
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5	0,2	0,03
4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90	85	82
4.3. % (доля) потребителей удовлетворенных с существующим порядком обжалования	90	80	74
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90	80	68
5. Вежливость			

5.1. % (доля) потребителей удовлетворенных вежливостью персонала	100	90	86

У т в е р ж д е н

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

г о р о д А к т а у

о т " _____ " _____ 2008 г.

№ _____

Стандарт

оказания государственной услуги

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

Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по регистрации и учету граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне (далее - государственная у с л у г а) .

К пострадавшим вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне (далее - СИЯП) относятся граждане, проживающие, проживавшие, работавшие или проходившие службу (в т.ч. срочную) на территориях, подвергшихся радиоактивному загрязнению с 1949 по 1965, с 1966 по 1990 годы.

2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная .

3. Государственная услуга оказывается в соответствии со статьей 12 Закона Республики Казахстан от 18 декабря 1992 года "О социальной защите граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне", постановлением 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"

4. Государственная услуга оказывается сектором по работе с ветеранами и инвалидами и Государственного учреждения "Актауский городской отдел занятости и социальных программ" (далее - Отдел), город Актау, 12 микрорайон, 18 здание, кабинет 207.

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является:

1) решение о признании либо об отказе в признании гражданина пострадавшим вследствие ядерных испытаний на СИЯПе согласно приложению 1 к настоящему стандарту;

2) письменное уведомление о признании либо об отказе в признании гражданина пострадавшим, вследствие ядерных испытаний на СИЯПе согласно приложению 2 к настоящему стандарту;

3) направление макета дел граждан, признанных пострадавшими вследствие ядерных испытаний на СИЯПе, в РГКП "Государственный центр по выплате пенсий по городу Актау" Министерства труда и социальной защиты Республики Казахстан (далее - ГЦВП).

6. Государственная услуга оказывается гражданам, проживавшим, работавшим или проходившим службу с 1949 по 1990 годы на территориях, относящихся к зонам чрезвычайного, максимального, повышенного и минимального радиационного риска, а также на территории с льготным социально-экономическим статусом (далее - потребители).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) решение специальной комиссии о признании либо от отказе в признании гражданина пострадавшим вследствие ядерных испытаний на СИЯПе принимается в срок не более двадцати дней с момента сдачи документов, а в случаях, когда необходимо проведение дополнительных запросов, проверок, сроки рассмотрения специальными комиссиями макетов дел могут быть продлены ее председателем, но не более чем на один месяц (пункты 10, 11 постановления Правительства РК 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");

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

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - не требуется, т.к. уведомление направляется в письменной форме по почтовой связи.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги размещается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в фойе Отдела, а также сайте Акима города Актау: aktau.info.kz.

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9.00 часов до 18.00 часов.

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускоренное обслуживание не осуществляется.

11. Государственная услуга предоставляется в кабинете 207 Отдела. Имеются стенды с образцами заявлений и перечнем необходимых документов, имеются места для ожидания, здание оборудовано пандусом для лиц с ограниченными возможностями.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги к заявлению согласно приложению к настоящему стандарту необходимо представление следующих документов (в оригиналах и копиях):

- 1) удостоверение личности (паспорт);
- 2) книга регистрации граждан;
- 3) документы, подтверждающие факт и период проживания на загрязненной территории (свидетельство о рождении, аттестат о среднем образовании, свидетельство об окончании основной школы, диплом об окончании учебного заведения, военный билет, трудовая книжка, архивные справки, справки сельских, поселковых (аульных) Советов народных депутатов, жилищно-эксплуатационных управлений, домоуправлений, акимов поселка, аула (села), аульного (сельского) округа, кооперативов собственников квартир);
- 4) социальный индивидуальный код (СИК);
- 5) регистрационный номер налогоплательщика (РНН);
- 6) документ о наличии счета в банке второго уровня.

13. Место выдачи формы заявлений для оказания государственной услуги - здание Отдела, город Актау, 12 микрорайон, 18 здание, 207 кабинет,

14. Документы сдаются в зависимости от категории обращающихся граждан в сектор по работе с ветеранами и инвалидами города Актау, 12 микрорайон, 18 здание, 207 кабинет.

15. Фактом подтверждения принятия макетов дел (документов) является список граждан, сдавших макеты дел, с указанием даты приема документов (для работающих граждан) согласно приложению 3 к настоящему стандарту, для неработающих граждан и получателей пенсий и пособий - подпись специалиста, принявшего документы, расположенной в нижней части заявления (отрывной талон), который остается у потребителя согласно приложению 4 к настоящему стандарту.

16. Результат оказания государственной услуги - решение специальной комиссии по регистрации и учету граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на СИЯПе (далее - специальная комиссия).

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является установление факта выплаты единовременной денежной компенсации гражданам, пострадавшим вследствие ядерных испытаний на СИЯПе.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отдела основывается на принципах:

- 1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
- 2) противостояния проявлениям коррупции;
- 3) неукоснительного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
- 4) предоставления полной информации об оказываемой государственной у с л у г е ;
- 5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;
- 6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;
- 7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
- 8) обеспечения конфиденциальности документов;
- 9) обеспечения сохранности полученных в установленном периоде д о к у м е н т о в ;
- 10) вежливости и корректности.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 5 к н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

20. Целевые значения показателей качества и доступности 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. При необходимости обжаловать действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться в Отдел города Актау, 12 микрорайон, 18 здание, 207 кабинет.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию города Актау, 12 микрорайон, 18 здание, 203, 207 кабинет, электронный адрес: aktau_info.kz.

Начальник Отдела 432670 кабинет 203.

Заместитель начальника Отдела кабинет 200, телефон: 432750.

Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, он может направить жалобу письменно заместителю акима города Актау.

23. Рассмотрение жалоб, поступивших в Отдел, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы потребителю выдается второй экземпляр с отметкой о п р и н я т и и .

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Телефон канцелярии: 432670,432652.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Отдела. Начальник Отдела, кабинет 203. Телефон: 432670, ф а к с : 4 3 2 6 7 0 .

График приема граждан: среда, четверг с 14.00 до 17.00 часов.

Заместитель начальника Отдела, кабинет 200, телефон: 432570.

График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.30 часов, обеденный перерыв с 1 2 . 3 0 до 1 4 . 0 0 часов .

Начальник отдела - кабинет 207, телефон: 432652.

График работы: ежедневно с 9.00 до 18.30 часов, обеденный перерыв с 12.30 до 1 4 . 0 0 часов .

Графики работы отдела: прием граждан ежедневно с 9.00 до 18.30 часов, обеденный перерыв с 12.30 до 14.00 часов.

Заместитель Акима города Актау. Адрес: город Актау, 4 микрорайон, 430 кабинет. График приема граждан - согласно Регламенту работы акимата города Актау. Т е л е ф о н : 5 0 7 7 9 7 .

Аппарат Акима города Актау. Адрес: город Актау, 4 микрорайон, сайт Акима города Актау: aktau.info.kz.

Министерство труда и социальной защиты населения Республики Казахстан, город Астана, Дом Министерств, улица 35, дом 2, подъезд 6, сайт www.enbek.kz.

25. Другая полезная информация для потребителя.

Сайт Акима города Актау. aktau.info.kz.

П р и л о ж е н и е 1
к Стандарту оказания

государственной услуги

Решение специальной комиссии

при акиме района _____ города Актау

о признании (отказе в признании) граждан Республики Казахстан пострадавшими вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне к протоколу N ____, дата _____

Гр. _____

1. Считать гр. _____ пострадавшим(ей) вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне за период проживания

с _____ по _____ в зоне _____ радиационного риска;

с _____ по _____ в зоне _____ радиационного риска;

с _____ по _____ в зоне _____ радиационного риска;

с _____ по _____ в зоне _____ радиационного риска;

2. По итогам сверки с АО "Народный Банк Казахстана" считаем необходимым внебалансовый счет _____ закрыть.

Гр. _____:

1) за период с 1993 года по настоящее время выплата компенсации не производилась/производилась (нужное подчеркнуть).

Произведена в сумме _____ тенге _____ тиын.

2) зачислена на внебалансовый специальный счет в общей сумме _____ тенге _____ тиын, но не выплачена.

4. Отказать гр. _____

в регистрации как пострадавшего вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне.

5. О принятом решении уведомить заявителя.

Председатель комиссии: _____

Члены комиссии: _____

Место печати

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

(наименование адресата)

Доводим до Вашего сведения, что на основании Протокола N ____ от " ____ " _____ 200__ года заседания специальной комиссии района " _____ " города Актау по регистрации и учету граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне, принято решение

(о признании либо об отказе в признании пострадавшим, если отказ обоснование отказа)

Макет дела для назначения единовременной денежной компенсации направлен в уполномоченную организацию по выплате компенсации (ГЦВП).

Заместитель начальника Отдела

П р и л о ж е н и е 3

к Стандарту оказания государственной услуги

**Список граждан,
сдавших макеты дел в комиссии предприятий,
организаций и учреждений**

(наименование предприятия, организации учреждения)

NN п/п	Ф.И.О. заявителя	Годрождения	Местожительства	Количество листоввделе
1	2	3	4	5

П е р е д а л :

Председатель комиссии: _____

Секретарь комиссии: _____

Дата _____

МП (предприятия, организации, учреждения)

П р и н я л : _____

Секретарь специальной комиссии: _____

Дата _____

М.П.

П р и л о ж е н и е 4

к Стандарту оказания государственной услуги

Начальнику АГОЗ и СП

От _____

Дом.адрес: _____

документ, удостоверяющий

личность

Место работы _____

конт. телеф. _____

РНН _____

№ л/счета _____

наименование банка _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести назначение единовременной государственной денежной компенсации как пострадавшему вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском ядерном полигоне.

Проживал с _____ по _____ на территории _____ зоны радиационного воздействия.

К заявлению прилагаю следующие документы, подтверждающие факт проживания на вышеуказанных территориях:

Несу полную ответственность за представленные документы.

Компенсацию за период с 1993 по настоящее время не получил (в случае получения указывается сумма полученной компенсации)

Дата _____

Подпись _____ заявителя

Заявление принято _____ с прилагаемыми документами в количестве _____ штук

Принято " ____ " _____

Подпись _____

(должность, ФИО лица, принявшего документы)

Приложение 5

к Стандарту оказания государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

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

1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	90	45	42
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100	90	90
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	80	70	62
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	90	75	72
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90	85	83
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90	50	35
3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет	100	90	85
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5	0,1	0,01
4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90	80	78
4.3. % (доля) потребителей удовлетворенных с существующим порядком обжалования	95	80	76

4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	95	80	76
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	85	75	73

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д А к т а у

о т

" _____ "

2 0 0 8 г .

№ _____

Стандарт

оказания государственной услуги

"Регистрация и постановка на учет безработных граждан" 1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по регистрации и постановке на учет безработных граждан (далее - государственная у с л у г а) .

Регистрация безработных-постановка на учет граждан, обращающихся по в о п р о с а м т р у д о у с т р о й с т в а .

2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная .

3. Государственная услуга оказывается в соответствии со статьей 15 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О занятости населения".

4. Государственная услуга оказывается отделом содействия занятости населения Государственного учреждения "Актауский городской отдел занятости и социальных программ " (далее-отдел), город Актау, 12 микрорайон, 18 здание, к а б и н е т 1 0 3 .

5. Формой завершения государственной услуги является регистрация либо отказ в регистрации в качестве безработного, направление на работу, выдача с п р а в к и б е з р а б о т н о г о .

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

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) не позднее десяти дней со дня предъявления необходимых;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более 10 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - 10 минут.

8. Оказание государственной услуги осуществляется бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги размещается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в фойе отдела, а также сайте Акима города Актау: www.aktau.info.kz.

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9.00 часов до 18.30 часов.

Прием документов осуществляется с 9.00 часов до 17.00 часов.

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускоренное обслуживание не осуществляется.

11. государственная услуга предоставляется в 103 кабинете, где имеется 2 стола с разбивкой по микрорайонам. Имеется комната ожидания с местами для сидения, со стендами, где размещена информация, необходимая для оказания государственной услуги.

Для людей с ограниченными возможностями при входе имеется пандус.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление копии и оригинала следующих документов (оригинал после регистрации данных подлежат возврату):

1) удостоверение личности (паспорт);

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;

оралманы предоставляют удостоверение оралмана, выданное территориальными органами уполномоченного органа по миграции населения;

2) документы, удостоверяющие трудовую деятельность;

3) социальный индивидуальный код (СИК);

4) регистрационный номер налогоплательщика (РНН);

13. Государственная услуга оказывается при предъявлении необходимых документов путем занесения в компьютерную базу данных с заполнением карты персонального учета.

14. Документы предоставляются в сектор занятости населения Отдела по адресу: город Актау, 12 микрорайон, 18 здание, 103 кабинет.

15. Для оказания данной государственной услуги требуется сдача копии вышеперечисленных документов, дата обращения, получения информации,

направление на работу фиксируется в карточке персонального учета.

16. Предоставление государственной услуги осуществляется при личном посещении 103 кабинета, в том числе получение информации о вакансиях через средства массовой информации, сайт Акима города Актау www.aktau.info.kz, сайт Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан www.Enbek.kz.

17. Отказ в постановке на учет в качестве безработного производится при отсутствии необходимых документов согласно приложению 1 к настоящему стандарту.

3. Принципы работы

18. Деятельность Отдела основывается на принципах:

- 1) соблюдения Конституции и законов республики Казахстан;
- 2) противостояния проявлениям коррупции;
- 3) неукоснительного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
- 4) предоставления полной информации об оказываемой государственной у с л у г е ;
- 5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;
- 6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;
- 7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
- 8) обеспечение конфиденциальности документов;
- 9) обеспечение сохранности неполученных в установленном периоде д о к у м е н т о в ;
- 10) вежливости и корректности.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

20. Целевые значения показателей качества и доступности 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. при необходимости обжаловать действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться в Отдел, город Актау, 12

микрорайон, 18 здание, кабинет 103, заведующий сектором содействия населения, телефон 43-26-50, электронный адрес: aktau_gotsp@mail.kz

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию Отдела, по адресу: город Актау, 12 микрорайон, 18 здание, кабинет 2 0 3 .

Начальник отдела, телефон 43-26-70, кабинет 203.

Заместитель начальника, кабинет 200, телефон:43-25-70.

Если поребитель не будет удовлетворен ринятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, он может направить жалобу письменно заместителю Акима города Актау.

23. Рассмотрение жалоб, поступивших в Отдел, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством республики Казахстан.

При подаче жалобы потребителю выдается второй экземпляр с отметкой о принятии. Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Телефон канцелярии:43-26-50.

6.Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Отдела .

Начальник Отдела, кабинет 203, телефон /факс: 43-26-70.

График приема граждан:среда, четверг с 14.00 до 17.00 часов.

Заместитель начальника, кабинет 200, телефон:43-25-70.

График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 12.30 до 14.00 часов

Заведующий сектором-кабинет 103, телефон:43-26-50.

График работы: ежедневно с 9.00 до 18.30 часов, обеденный перерыв с 12.30 до 14.00 часов

График работы сектора:прием граждан ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 12.30 до 14.00 часов

Заместитель Акима города Актау: город Актау, 4 мкр, График приема граждан-согласно регламенту работы акимата города Актау. Телефон: 502021.

Аппарат Акима города Актау. Адрес:город Актау, 4 мкр, кабинет502021, сайт Акима города Актау www.aktau.info.kz.

Министерство труда и социальной защиты населения республики Казахстан, город Астана, Дом Министерств, улица 35, дом2, подъезд 6, сайт www.Enbek.kz.

25. Другая полезная информация для потребителя.

Сайт Акима города Актау www.aktau.info.kz.

П р и л о ж е н и е 1
к Стандарту оказания
Государственной услуги

**Актауский городской отдел занятости и социальных программ. КАРТОЧКА
ПЕРСОНАЛЬНОГО УЧЕТА № _____**

Дата открытия КПУ "___" _____ 200__ г.

1. Основные сведения.

Фамилия _____
Имя _____
Отчество _____
Пол _____ Дата рождения _____
Возраст(полных лет) _____
Документ, удостоверяющий личность _____ № _____
выдан _____ от "___" _____
Национальность _____
Образование _____ Специальность _____
Адрес постоянного места жительства _____
Телефоны _____
Цель участия _____
Категория состояния _____
Дата исчисления незанятости _____ ж. "___" _____

2. Сведения о последнем месте работы.

Предприятие (учреждения, организация) _____
Отрасль экономики _____
Профессия (должность) _____
Причина увольнения _____

3. Сведения о трудовой деятельности.

Общий трудовой стаж _____ лет _____ месяцев _____
Профессия _____

4. Дополнительные сведения.

Семейное положение _____ Число иждивенцев _____
в том числе дети _____ из них дошкольного возраста _____
Профессия (специальность) по документу об образовании _____

Владение языками _____

Сведения сектора занятости населения _____

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

(кому адресуется)

Доводим до Вашего сведения, что Вам отказано в регистрации и постановке на учет в качестве безработного в связи с

(указать причину отказа)

Заместитель начальника Отдела

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

Таблица. Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев в предоставлении услуги в установленный срок с момента сдачи документа	90%	70%	70%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 30 минут	100%	95%	95%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством	90%	80%	77%

процесса предоставления услуги			
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100%	100%	100%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	95%	90%	88%
3.2. % (доля) случаев в правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	100%	100%	100%
3.3. % (доля) услуги информации, о которых доступно через Интернет	100%	90%	90%
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,1%	0,01%
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	95%	95%
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	80%	75%
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	80%	79%
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	70%	67%