

**Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых государственным учреждением "Аппарат акима села Павлодарское"**

***Утративший силу***

Решение акима села Павлодарское Павлодарской области от 14 мая 2008 года N 12. Зарегистрировано управлением юстиции села Павлодарское Павлодарской области 20 июня 2008 года за N 116. Утратило силу решением акима села Павлодарское Павлодарской области от 8 июня 2009 года N 13

*Сноска. Утратило силу решением акима села Павлодарское Павлодарской области от 8 июня 2009 года N 13.*  
      В соответствии с пунктом 1 статьи 4 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года "Об административных процедурах", Постановлениями Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561 "Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам, (с изменениями и дополнениями по состоянию на 18.09.2007 г.)", от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении типового стандарта оказания государственной услуги" и методическими рекомендациями по определению показателей стандарта государственных услуг, утвержденными Агенством Республики Казахстан по делам государственной службы приказом N 02-01-02/172 8 декабря 2006 года принимаю РЕШЕНИЕ:  
      1. Утвердить стандарты оказания государственных услуг, оказываемых государственным учреждением "Аппарат акима села Павлодарское" согласно приложениям 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.  
      2. Решение вводится в действие по истечению 10 календарных дней со дня официального опубликования.  
      3. Контроль над исполнением данного решения возложить на заместителя акима села Павлодарское Мустафина Дайыра Кайыровича.

*И. Фогель*

Приложение 1       
утверждено решением Акима  
села Павлодарское     
от 14 мая 2008 года    
N 12

**Стандарт**  
**оказания государственной услуги**  
**Сведения о поголовье скота**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок выдачи справок гражданам села ( далее - государственная услуга).  
      2. Форма государственной услуги частично автоматизированная.  
      3. Государственная услуга оказывается на основании Закона Республики Казахстан от 8 июля 2005 года N 66-III "О государственном регулировании развития агропромышленного комплекса и сельских территорий", Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года N 148 статьи 35 "О местном государственном управлении в Республике Казахстан", Постановления Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561 "Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам".  
      4. Государственная услуга предоставляется государственным учреждением "Аппарат акима села Павлодарское" (далее - Аппарат акима) расположенным по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4.  
      5. Результатом оказываемой государственной услуги является - справка.  
      6. Государственная услуга оказывается гражданам, владельцам сельскохозяйственных животных, зарегистрированным на территории села Павлодарское ( далее - потребитель).  
      7. Государственная услуга оказывается в течении 15 минут.  
      8. Государственная услуга предоставляется бесплатно.  
      9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Аппарате акима.  
      10. График работы Аппарата акима села Павлодарское: прием документов в кабинете N 1, ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9-00 до 18-00 часов с перерывом на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.  
      11. Услуга предоставляется в здании Аппарата акима, где расположен зал ожидания, кресла, информационные стенды.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо представить следующие документы:  
      1) удостоверение личности ( паспорт), при его отсутствии данный документ можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48.  
      2) справка о наличии подсобного хозяйства, зарегистрированная у ветеринарного врача-лицензиата, выдается ветеринарным инспектором в здании Аппарата акима, кабинет N 4.  
      3) справка о наличии подсобного хозяйства, сведения о поголовье скота, паспорт животного, зарегистрированный у ветеринарного врача-лицензиата, который выдается аппаратом акима села Павлодарское в кабинете N 1.  
      13. Место выдачи бланков формы заявлений государственной услуги Аппарат акима села по адресу: село Павлодарское, улица Советская ,4, кабинет N 1.  
      14. Заявление и другие необходимые документы для получения государственной услуги  предоставляются специалисту аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, кабинет N 1, телефон 358317.  
      15. Специалист Аппарат акима, принявший документы, сообщает потребителю в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения им исполненной услуги.  
      16. Конечный результат - справка потребителю выдается специалистом аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, кабинет N 1.  
      17. Основанием для приостановления оказания государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги является:  
      1) отсутствие удостоверения личности;  
      2) отсутствие паспорта на домашнее животное или ветеринарной справки.

**3. Принципы работы**

      18. Принципы работы, которыми руководствуется специалист по отношению к потребителю услуг: законность, вежливость, исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя, обеспечение сохранности документов, исполнение своих служебных обязанностей.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.  
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Аппарата акима, оказывающего государственную услугу, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. Порядок обжалования действия (бездействия) Аппарата акима и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, телефон 325505.  
      22. Жалоба подается на имя акима города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко,25, кабинет 315, телефон 325505.  
      23. Жалоба регистрируется в автоматизированной системе учета обращений физических и юридических лиц в день поступления и рассматривается в течении 15 дней. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у специалиста в приемной по обращениям граждан города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25 кабинет 315, телефон 325505.

**6. Контактная информация**

      24. Акимсела Павлодарское осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358097.  
Заместитель акима государственного учреждения "Аппарат акима села Павлодарское" осуществляет личный прием еженедельно по четвергам с 16.00 до 18.00 по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358338.  
      25. Приемная акима города осуществляет прием ежедневно с 9-00 до 18-00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет 315, телефон 325505.

Приложение           
к стандарту оказания      
государственной услуги     
"Сведения о поголовье скота"

**Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Нормативноезначение показателя (стандарт) | Целевое значение показателя | Текущее значение показателя |
| **1. Своевременность** | | | |
| 1.1 % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов и выполнения установленных требований | 95% | 80% | 75% |
| 1.2 % (доля) потребителей, удостоверяющих получения услуги в очереди не более 40 минут | 85% | 75% | 70% |
| **2. Качество** | | | |
| 2.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 90% | 70% | 60% |
| 2.2 % (доля) случаев правильно оформленных документов | 99% | 85% | 75% |
| **3. Доступность** | | | |
| 3.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги | 90% | 80% | 75% |
| 3.2 % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза | 80% | 65% | 65% |
| **4. Процесс обжалования** | | | |
| 4.1 % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0,2 % | 0,3 % | 0,5 % |
| 4.2 %(доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 80% | 75% | 65% |
| 4.3 % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 50 % | 40 % | 30 % |
| 4.4 % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 90 % | 75% | 75% |
| **5. Вежливость** | | | |
| 5.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 90% | 85% | 70% |

Приложение 2       
утверждено решением Акима  
села Павлодарское     
от 14 мая 2008 года    
N 12

**Стандарт**  
**оказания государственной услуги**  
**Выдача справок о наличии подсобного хозяйства**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок выдачи справок о наличии подсобного хозяйства гражданам села (далее - государственная услуга).  
      2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная.  
      3. Государственная услуга оказывается на основании Закона Республики Казахстан от 8 июля 2005 года N 66-III "О государственном регулировании развития агропромышленного комплекса и сельских территорий", Закон Республики Казахстан от 23 января 2001 года N 148 статьи 35 "О местном государственном управлении в Республике Казахстан", Постановление Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561 "Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам".  
      4. Государственная услуга предоставляется государственным учреждением "Аппарат акима села Павлодарское" (далее - Аппарат акима), расположенным по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4.  
      5. Результатом оказываемой государственной услуги является справка о наличии подсобного хозяйства.  
      6. Государственная услуга оказывается гражданам, имеющим в личном подсобном хозяйстве сельскохозяйственных животных (далее - потребитель).  
      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:  
      1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов для получения государственной услуги от 20 до 30 минут;  
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов не более 20 минут;  
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов не более 30 минут.  
      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.  
      9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Аппарате акима.  
      10. График работы Аппарата акима села Павлодарское: прием документов в кабинете N 1, ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9-00 до 18-00 часов с перерывом на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.  
      11. Государственная услуга предоставляется в здании Аппарата акима, где расположен зал ожидания, стол, кресла, информационные стенды, для безопасности предусмотрены два выхода.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения государственной услуги потребителю представить следующие документы:  
      1)удостоверение личности (паспорт), при его отсутствии данный документ можно   
получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48.  
      2) справка о наличии подсобного хозяйства, зарегистрированная у ветеринарного врача-лицензиата по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358338  
3) паспорт животного зарегистрированный у ветеринарного врача-лицензиата,  
который выдается Аппаратом акима села Павлодарское  по адресу: село Павлодарское, улица Советская,4, кабинет 4, телефон 358338.  
      13. Место выдачи бланков формы заявлений государственной услуги Аппарат акима  села по адресу: село Павлодарское, улица Советская ,4, кабинет N 1.  
      14. Заявление и другие необходимые документы для получения государственной услуги предоставляются специалисту Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, кабинет N 1,телефон 358317.  
      15. Специалист Аппарат акима, принявший документы, сообщает потребителю в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения им исполненной услуги.  
16. Конечный результат - справка потребителю выдается специалистом аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, кабинет N 1.  
      17. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги является:  
      1) отсутствие удостоверения личности;  
      2) отсутствие паспорта на домашнее животное или ветеринарной справки.

**3. Принципы работы**

      18. Принципы работы, которыми руководствуется специалист по отношению к потребителю услуг: законность, вежливость, исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя, обеспечение сохранности документов, исполнение своих служебных обязанностей.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.  
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Аппарата акима, оказывающего государственную услугу, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. Порядок обжалования действия (бездействия) Аппарата акима и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358338.  
      22. Жалоба подается на имя акима города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет 315, телефон: 325505.  
      23. Жалоба регистрируется в автоматизированной системе учета обращений физических и юридических лиц в день поступления и рассматривается в течении 15 дней. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у специалиста в приемной по обращениям   
граждан города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко , 25 кабинет 315, телефон 325505.  
      *Сноска. Пункт 22 - в редакции решения акимата города Павлодара от 18.09.2008*N 28*.*

**6. Контактная информация**

      24. Аким села Павлодарское осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358097.  
Заместитель акима государственного учреждения "Аппарат акима села Павлодарское" осуществляет личный прием еженедельно по четвергам с 16.00 до 18.00 по адресу: село павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358338.  
      25. Приемная акима города осуществляет прием ежедневно с 9-00 до 18-00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет 315, телефон 325505.

Приложение              
к стандарту оказания государственной  
услуги "Выдача справок о наличии    
подсобного хозяйства"

**Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Нормативноезначение показателя (стандарт) | Целевое значение показателя | Текущее значение показателя |
| **1. Своевременность** | | | |
| 1.1 % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов и выполнения установленных требований | 95% | 80% | 75% |
| 1.2 % (доля) потребителей, удостоверяющих получения услуги в очереди не более 40 минут | 85% | 75% | 70% |
| **2. Качество** | | | |
| 2.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 90% | 70% | 60% |
| 2.2 % (доля) случаев правильно оформленных документов | 99% | 85% | 75% |
| **3. Доступность** | | | |
| 3.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги | 90% | 80% | 75% |
| 3.2 % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза | 80% | 65% | 65% |
| **4. Процесс обжалования** | | | |
| 4.1 % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0,2 % | 0,3 % | 0,5 % |
| 4.2 %(доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 80% | 75% | 65% |
| 4.3 % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 50 % | 40 % | 30 % |
| 4.4 % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 90 % | 75% | 75% |
| **5. Вежливость** | | | |
| 5.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 90% | 85% | 70% |

Приложение 3       
утверждено решением Акима  
села Павлодарское     
от 14 мая 2008 года    
N 12

**Стандарт**  
**оказания государственной услуги**  
**Выдача справок решения совета опеки и попечительства для**  
**сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей,**  
**являющихся собственниками**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками (далее - государственная услуга).  
      2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.  
      3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 24 Гражданского кодекса Республики Казахстан от 27 декабря 1994 года, пункта 3 статьи 13 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях", статьи 114 Закона Республики Казахстан "О браке и семье" от 17 декабря 1998 года.  
      4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение "Аппарат акима села Павлодарское" (далее -Аппарат акима), расположенное по адресу: село Павлодарское улица Советская, 4.  
      5. Результатом оказания государственной услуги является выдача справки - разрешения.  
      6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан (далее - потребитель).  
      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:  
      1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов для получения государственной услуги -до 30 дней;  
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - до 25 минут;  
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги - до 25 минут.  
      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.  
      9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Аппарате акима.  
      10. График работы Аппарата акима села Павлодарское: прием документов в кабинете N 1, ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9-00 до 18-00 часов с перерывом на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.  
      11. Государственная услуга предоставляется в здании Аппарата акима, где расположены кресла, скамьи, стол, имеются стенды с образцами заявлений.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы и выполнить требования:  
      1) удостоверение личности (на продажу, обмен и залог жилья), при его отсутствии   
данный документ можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48.  
      2) документы на квартиру (дом): договор приватизации, купли - продажи, мены; домовая книга (на продажу, обмен и залог жилья);  
      3) свидетельства о рождении детей (на продажу, обмен и залог жилья), при его  
отсутствии данный документ можно получить в государственном  учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48.  
      4) заявление - согласие в произвольной форме на гарантийное жилье близких родственников (иметь удостоверение личности (паспорт) родственника, документы на гарантийное жилье) (на залог жилья), заверяется  в любой нотариальной конторе города;  
справку о заработной плате за последние 6 месяцев (на залог жилья) можно  
получить в бухгалтерии по месту работы;  
      6) личное присутствие детей, достигших 10 лет и старше (на продажу, обмен жилья).  
13. Место выдачи бланков формы заявлений государственной услуги Аппарат акима села по адресу: село Павлодарское, улица Советская ,4, кабинет N 1.  
      14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги предоставляются специалисту Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, кабинет N 1.  
      15. Специалист Аппарата акима, принявший документы, сообщает потребителю в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения им исполненной услуги.  
      16. Конечный результат оказания государственной услуги- справка выдается лично потребителю специалистом Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4,  кабинет N 1.  
      Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.  
      17. В оказании государственной услуги может быть отказано или приостановлено в случае не предоставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

**3. Принципы работы**

      18. Принципы работы, которыми руководствуется специалист по отношению к потребителю услуг: законность, вежливость, исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя, обеспечение сохранности документов, исполнение своих служебных обязанностей.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.  
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Аппарата акима, оказывающего государственную услугу, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. Порядок обжалования действия (бездействия) Аппарата акима и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, телефон 325505.  
      22. Жалоба подается на имя акима города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко,25, кабинет 315, телефон 325505.  
      23. Жалоба регистрируется в автоматизированной системе учета обращений физических и юридических лиц в день поступления и рассматривается в течении 15 дней. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у специалиста в приемной по обращениям граждан города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25 кабинет 315, телефон 325505.

**6. Контактная информация**

      24. Аким села Павлодарское осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358097.  
Заместитель акима  государственного учреждения "Аппарат акима села Павлодарское" осуществляет личный прием еженедельно по четвергам с 16.00 до 18.00 по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358338.  
      25. Приемная акима города осуществляет прием ежедневно с 9-00 до 18-00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет 315, телефон 325505.

Приложение                    
к стандарту оказания государственной услуги    
"Выдача справок решения совета          
опеки и попечительства для сделок,     
затрагивающих интересы несовершеннолетних детей,  
являющихся собственниками жилища"

**Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и доступности | Нормативноезначение 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 подачи документов и выполнения установленных требований | 95% | 90% | 85% |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут | 85% | 80% | 75% |
| **2. Качество** | | | |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 90% | 80% | 75% |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов | 99% | 98% | 98% |
| **3. Доступность** | | | |
| 3.1. % (доля) потребителей,  удовлетворенных качеством  информации о порядке  предоставления услуги | 90% | 85% | 85% |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза | 80% | 65% | 65% |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет | 50% | 40% | 40% |
| **4. Процесс обжалования** | | | |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0.2 % | 0.3% | 0.5% |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 80% | 78% | 78 % |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 50% | 40% | 40% |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 90% | 75% | 75% |
| **5. Вежливость** | | | |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 90% | 85% | 70% |

Приложение 4       
утверждено решением Акима  
села Павлодарское     
от 14 мая 2008 года    
N 12

**Стандарт**  
**оказания государственной услуги**  
**Выдача справок в нотариальную контору для разрешения обмена или**  
**продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям (далее - государственная услуга).  
      2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.  
      3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 24 Гражданского кодекса Республики Казахстан от 27 декабря 1994 года, пункта 3 статьи 13 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях", статьи 114 Закона Республики Казахстан "О браке и семье".  
      4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение "Аппарат акима села Павлодарское" (далее - Аппарат акима), расположенное по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4.  
      5. Результатом оказания государственной услуги является выдача справки - разрешения.  
      6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан (далее - потребитель).  
      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:  
      1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов для получения государственной услуги -до 15 дней;  
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов-до25 минут;  
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги - до 25 минут.  
      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.  
      9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Аппарате акима.  
      10. График работы Аппарата акима села Павлодарское: прием документов в кабинете N 1, ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9-00 до 18-00 часов с перерывом на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.  
      11. Услуга предоставляется в здании Аппарата акима, где расположен зал ожидания, кресла, информационные стенды.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы и выполнить требования:  
      1) удостоверение личности (паспорт) потребителя, при его отсутствии данный документ можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;  
      2) документы на квартиру (дом): договор приватизации, купли - продажи, мены;  
      3) домовую книгу (оригиналы);  
      4) свидетельства о рождении детей, при их отсутствии данные документы можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;  
      5) личное присутствие детей, достигших 10 лет и старше.  
      13. Место выдачи бланков формы заявлений государственной услуги Аппарат акима села по адресу: село Павлодарское, улица Советская ,4, кабинет N 1.  
      14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги предоставляются специалисту Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, кабинет 1.  
      15. Специалист Аппарата акима, принявший документы, сообщает потребителю в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения им исполненной услуги.  
      16. Конечный результат оказания услуги - справка выдается специалистом Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, кабинет N 1.  
      Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.  
      17. В оказании государственной услуги может быть отказано или приостановлено в случае не предоставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

**3. Принципы работы**

      18. Принципы работы, которыми руководствуется специалист по отношению к потребителю услуг: законность, вежливость, исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя, обеспечение сохранности документов, исполнение своих служебных обязанностей.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.  
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Аппарата акима, оказывающего государственную услугу, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. Порядок обжалования действия (бездействия) Аппарата акима и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, телефон 325505.  
      22. Жалоба подается на имя акима города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко,25, кабинет 315, телефон 325505.  
      23.Жалоба регистрируется в автоматизированной системе учета обращений физических и юридических лиц в день поступления и рассматривается в течении 15 дней. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у специалиста в приемной по обращениям граждан города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25 кабинет 315, телефон 325505.

**6. Контактная информация**

      24. Аким села Павлодарское осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358097.  
      Заместитель акима государственного учреждения "Аппарат акима села Павлодарское" осуществляет личный прием еженедельно по четвергам с 16.00 до 18.00 по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358338.  
      25. Приемная акима города осуществляет прием ежедневно с 9-00 до 18-00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет 315, телефон 325505.

Приложение                  
к стандарту оказания государственной услуги    
"Выдача справок в нотариальную контору      
ля разрешения обмена или продажи жилой площади,  
принадлежащей несовершеннолетним детям"

**Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и доступности | Нормативноезначение 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 подачи документов и выполнения установленных требований | 95% | 90% | 85% |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут | 85% | 80% | 75% |
| **2. Качество** | | | |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 90% | 80% | 75% |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов | 99% | 98% | 98% |
| **3. Доступность** | | | |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги | 90% | 85% | 85% |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза | 80% | 65% | 65% |
| 3.3. % (доля) услуг,информация о которых доступна через Интернет | 50% | 40% | 40% |
| **4. Процесс обжалования** | | | |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей поданному виду услуг | 0.2 % | 0.3% | 0.5% |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 80% | 78% | 78 % |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 50% | 40% | 40% |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 90% | 75% | 75% |
| **5. Вежливость** | | | |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 90% | 85% | 70% |

Приложение 5       
утверждено решением Акима  
села Павлодарское     
от 14 мая 2008 года    
N 12

**Стандарт**  
**оказания государственной услуги**  
**Выдача разрешений в банки для оформления ссуды под**  
**залог жилья, принадлежащего несовершеннолетним детям**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче разрешений в банки для оформления ссудыпод залог жилья, принадлежащего несовершеннолетним детям (далее - государственная услуга).  
      2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.  
      3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 24 Гражданского кодекса Республики Казахстан от 27 декабря 1994 года, пункта 3 статьи 13 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях", статьи 114 Закона Республики Казахстан "О браке и семье" от 17 декабря 1998 года.  
      4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение "Аппарат акима села Павлодарское" (далее - Аппарат акима), расположенное по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4.  
      5. Результатом оказания государственной услуги является выдача справки - разрешения в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетним детям.  
      6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан (далее - потребитель).  
      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:  
      1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов для получения государственной услуги -до 15 дней;  
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов-до 25 минут;  
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги - до 25 минут.  
      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.  
      9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Аппарате акима.  
      10. График работы Аппарата акима села Павлодарское: прием документов в кабинете N 1, ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9-00 до 18-00 часов с перерывом на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.  
      11. Услуга предоставляется в здании Аппарата акима, где расположен зал ожидания, кресла, информационные стенды.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:  
      1) удостоверение личности (паспорт) потребителя, при его отсутствии данный документ можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;  
      2) документы на квартиру (договор купли - продажи и т.д., домовая книга), оригинал и ксерокопии;  
      3) свидетельства о рождении детей (оригинал и ксерокопии) при их отсутствии документ можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;  
      4) заявление - согласие в произвольной форме на гарантийное жилье близких родственников (иметь удостоверение или паспорт родственника, документы на гарантируемое жилье и их ксерокопии).  
      5) справку о заработной плате потребителя за последние шесть месяцев, данную справку можно получить в бухгалтерии по месту работы;  
      13. Место выдачи бланков формы заявлений государственной услуги Аппарат акима  села по адресу: село Павлодарское, улица Советская ,4, кабинет N 1.  
      14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги предоставляются специалисту Аппарата акима  по адресу: село Павлодарское, улица Советская,4, кабинет N 1.  
      15. Специалист Аппарата акима, принявший документы, сообщает потребителю в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения им исполненной услуги.  
16. Конечный результат оказания услуги - разрешение выдается специалистом Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, кабинет N 1.  
      Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.  
      17. В оказании государственной услуги может быть отказано или приостановлено в случае не предоставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

**3. Принципы работы**

      18. Принципы работы, которыми руководствуется специалист по отношению к потребителю услуг: законность, вежливость, исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя, обеспечение сохранности документов, исполнение своих служебных обязанностей.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.  
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Аппарата акима, оказывающего государственную услугу, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. Порядок обжалования действия (бездействия) Аппарата акима и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, телефон 325505.  
      22. Жалоба подается на имя акима города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет 315, телефон 325505.  
      23. Жалоба регистрируется в автоматизированной системе учета обращений физических и юридических лиц в день поступления и рассматривается в течении 15 дней. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у специалиста в приемной по обращениям граждан города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25 кабинет 315, телефон 325505.

**6. Контактная информация**

      24. Аким села Павлодарское осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358097.  
      Заместитель акима государственного учреждения "Аппарат акима села Павлодарское" осуществляет личный прием еженедельно по четвергам с 16.00 до 18.00 по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358338.  
      25. Приемная акима города осуществляет прием ежедневно с 9-00 до 18-00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет 315, телефон 325505.

Приложение                      
к стандарту оказания государственной услуги        
"Выдача разрешений в банки для оформление ссуды      
под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетним детям"

**Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и доступности | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующемгоду | Текущее значение показателя в отчетном году |
| **1. Своевременность** | | | |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов и выполнения установленных требований | 95% | 90% | 85% |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут | 85% | 80% | 75% |
| **2. Качество** | | | |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 90% | 80% | 75% |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов | 99% | 98% | 98% |
| **3. Доступность** | | | |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги | 90% | 85% | 85% |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза | 80% | 65% | 65% |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет | 50% | 40% | 40% |
| **4. Процесс обжалования** | | | |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0.2 % | 0.3% | 0.5% |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 80% | 78% | 78 % |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 50% | 40% | 40% |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 90% | 75% | 75% |
| **5. Вежливость** | | | |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 90% | 85% | 70% |

Приложение 6       
утверждено решением Акима  
села Павлодарское     
от 14 мая 2008 года    
N 12

**Стандарт**  
**оказания государственной услуги**  
**Выдача справок в пенсионные фонды, территориальные**  
**подразделения наследства несовершеннолетним детям**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел для оформления наследства несовершеннолетним детям (далее - государственная услуга).  
      2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.  
      3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 24 Гражданского кодекса Республики Казахстан от 27 декабря 1994 года, пункта 3 статьи 13 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях", статьи 114 Закона Республики Казахстан "О браке и семье" от 17 декабря 1998 года, 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 "Аппарат акима села Павлодарское" (далее - Аппарат акима), расположенное по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4.  
      5. Результатом оказания государственной услуги является выдача справка - разрешения.  
6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан (далее - потребитель).  
      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:  
      1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов для получения государственной услуги -до 15 дней;  
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов-до 25 минут;  
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги - до 25 минут.  
      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.  
      9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Аппарате акима.  
      10. График работы Аппарата акима села Павлодарское: прием документов в кабинете N 1, ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9-00 до 18-00 часов с перерывом на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.  
      11. Услуга предоставляется в здании Аппарата акима, где расположен зал ожидания, кресла, информационные стенды.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы и выполнить требования:  
      1) удостоверение личности (паспорт) потребителя, при его отсутствии данный документ можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;  
      2) свидетельства о рождении детей, при их отсутствии данные документы можно получить в государственном учреждении " Центр обслуживания населения по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48.  
      3) свидетельство о заключении брака, при его отсутствии данный документ можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;  
      4) свидетельство о праве на наследство;  
      5) свидетельство о смерти супруга (супруги) потребителя, при его отсутствии  данный  документ можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;  
      6) личное присутствие детей, достигших 10 лет и старше;  
      13. Место выдачи бланков формы заявлений государственной услуги Аппарат акима села по адресу: село Павлодарское, улица Советская ,4, кабинет N 1.  
      14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги  предоставляются специалисту Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица  Советская, 4, кабинет N 1.  
      15. Специалист Аппарат акима, принявший документы, сообщает потребителю в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения им исполненной услуги.  
      16. Конечный результат оказания услуги - справка выдается специалистом Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица  Советская, 4, кабинет N 1.  
      Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.  
      17. В оказании государственной услуги может быть отказано или приостановлено в случае непредставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

**3. Принципы работы**

      18. Принципы работы, которыми руководствуется специалист по отношению к потребителю услуг: законность, вежливость, исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя, обеспечение сохранности документов, исполнение своих служебных обязанностей.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.  
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Аппарата акима, оказывающего государственную услугу, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.  
      21. Порядок обжалования действия (бездействия) Аппарата акима и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, телефон 325505.  
      22. Жалоба подается на имя акима города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко,25, кабинет 315, телефон 325505.  
      23. Жалоба регистрируется в автоматизированной системе учета обращений физических и юридических лиц в день поступления и рассматривается в течении 15 дней. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у специалиста в приемной по обращениям граждан города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25 кабинет 315, телефон 325505.

**6. Контактная информация**

      24. Акимсела Павлодарское осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358097.  
      Заместитель акима государственного учреждения "Аппарат акима села Павлодарское" осуществляет личный прием  еженедельно по четвергам с 16.00 до 18.00 по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358338.  
      25. Приемная акима города осуществляет прием ежедневно с 9-00 до 18-00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет 315, телефон 325505.

Приложение                
к стандарту оказания государственной услуги  
"Выдача справок в пенсионные фонды,     
территориальные подразделения Комитета    
дорожной полиции МВД для оформления     
наследства несовершеннолетним детям"

**Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и доступности | Нормативноезначение 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 подачи документов и выполнения установленных требований | 95% | 90% | 85% |
| 1.2 % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут | 85% | 80% | 75% |
| **2. Качество** | | | |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 90% | 80% | 75% |
| 2.2 % (доля) случаев правильно оформленных документов | 99% | 98% | 98% |
| **3. Доступность** | | | |
| 3.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги | 90% | 85% | 85% |
| 3.2 % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов исданных с первого раза | 80% | 65% | 65% |
| 3.3 . % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет | 50% | 40% | 40% |
| **4. Процесс обжалования** | | | |
| 4.1 % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0.2 % | 0.3% | 0.5% |
| 4.2 % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 80% | 78% | 78 % |
| 4.3 % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 50% | 40% | 40% |
| 4.4 % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 90% | 75% | 75% |
| **5. Вежливость** | | | |
| 5.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 90% | 85% | 70% |

Приложение 7       
утверждено решением Акима  
села Павлодарское     
от 14 мая 2008 года    
N 12

**Стандарт**  
**оказания государственной услуги**  
**Постановка на региональный (первичный) учет детей-сирот и**  
**детей, оставшихся без попечения родителей**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по постановке на региональный (первичный) учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее - государственная услуга).  
      2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.  
      3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 100, 101 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года "О браке и семье", статьи 27 Закона Республики Казахстан от 8 августа 2002 года "О правах ребенка в Республике Казахстан",  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 "Аппарат акима села Павлодарское" (далее - Аппарат акима), расположенное по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4.  
      5. Результатом оказания государственной услуги является письменное уведомление о постановке на региональный (первичный) учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.  
      6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан (далее - потребитель).  
      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:  
      1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов для получения государственной услуги -до 30 дней;  
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов-до 25 минут;  
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги - до 25 минут.  
      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.  
      9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Аппарате акима.  
      10. График работы Аппарата акима села Павлодарское: прием документов в кабинете N 1, ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9-00 до 18-00 часов с перерывом на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.  
      11. Услуга предоставляется в здании Аппарата акима, где расположен зал ожидания, кресла, информационные стенды.  
      *Сноска. Пункт 5 - в редакции решения акимата города Павлодара от 18.09.2008*N 28*.*

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы и выполнить требования:  
      1) анкету на отказного или подкинутого ребенка, которую выдает медицинское учреждение где находится ребенок;  
      2) 2 фотографии ребенка;  
      3) ходатайство в департамент образования о постановке на первичный учет отказного и подкинутого ребенка, которое выдает Аппарат акима села;  
      4) список детей, подлежащих усыновлению.  
      13. Место выдачи бланков формы заявлений государственной услуги Аппарат акима села по адресу: село Павлодарское, улица Советская ,4, кабинет N 1.  
      14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги предоставляются специалисту Аппарата акима по адресу село Павлодарское, улица Советская, 4, кабинет N 1.  
      15. Специалист Аппарата акима, принявший документы, сообщает потребителю в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения им исполненной услуги.  
      16. Конечный результат оказания услуги - уведомление выдается специалистом Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, кабинет N 1.  
      Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.  
      17. В оказании государственной услуги может быть отказано или приостановлено в случае не предоставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

**3. Принципы работы**

      18. Принципы работы, которыми руководствуется специалист по отношению к потребителю услуг: законность, вежливость, исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя, обеспечение сохранности документов, исполнение своих служебных обязанностей.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.  
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Аппарата акима, оказывающего государственную услугу, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. Порядок обжалования действия (бездействия) Аппарата акима и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, телефон 325505.  
      22. Жалоба подается на имя акима города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко,25, кабинет 315, телефон 325505.  
      23. Жалоба регистрируется в автоматизированной системе учета обращений физических и юридических лиц в день поступления и рассматривается в течении 15 дней. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у специалиста в приемной по обращениям граждан города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25 кабинет 315, телефон 325505.

**6. Контактная информация**

      24. Аким села Павлодарское осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358097.  
      Заместитель акима государственного учреждения "Аппарат акима села Павлодарское" осуществляет личный прием еженедельно по четвергам с 16.00 до 18.00 по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358338.  
      25. Приемная акима города осуществляет прием ежедневно с 9-00 до 18-00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет 315, телефон 325505.

Приложение                          
к стандарту оказания государственной услуги         
"Постановка на региональный (первичный) учет детей - сирот  
и детей, оставшихся без попечения родителей"

**Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и доступности | Нормативноезначение 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 подачи документов и выполнения установленных требований | 100% | 100% | 98% |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут | 85% | 75% | 70% |
| **2. Качество** | | | |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 100% | 100% | 98% |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов | 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  потребителем документов и  сданных с первого раза | 100% | 100% | 100% |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет | 0% | 0% | 0% |
| **4. Процесс обжалования** | | | |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0.1 % | 0.1% | 0.1% |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 0.1 % | 0.1% | 0.1% |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 100% | 100% | 100% |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 100% | 100% | 100% |
| **5. Вежливость** | | | |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 100% | 100% | 100% |

Приложение 8       
утверждено решением Акима  
села Павлодарское     
от 14 мая 2008 года    
N 12

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

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по регистрации детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения (далее - государственная услуга).  
      2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.  
      3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 4 пункта 4 статьи 6 Закона Республики Казахстан "Об образовании", постановления Правительства Республики Казахстан от 21 декабря 2004 года N 1353 "Об утверждении Типовых правил деятельности дошкольных организаций образования".  
      4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение "Аппарат акима села Павлодарское" (далее - Аппарат акима), расположенное по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4.  
      5. Результатом оказания государственной услуги является письменное уведомление о регистрации детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения.  
      6. Государственная услуга оказывается родителям детей дошкольного возраста или лицам, их заменяющим (далее - потребитель).  
      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:  
      1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов для получения государственной услуги со дня регистрации заявления экспертиза представленных документов осуществляется в течение одного рабочего дня, устное уведомление о регистрации оформляется в течение одного рабочего дня, после чего выдается заявителю.  
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов-до 25 минут;  
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги - до 25 минут.  
      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.  
      9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Аппарате акима.  
      10. График работы Аппарата акима села Павлодарское: прием документов в кабинете N 1, ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9-00 до 18-00 часов с перерывом на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.  
      11. Услуга предоставляется в здании Аппарата акима, где расположен зал ожидания, кресла, информационные стенды.  
      *Сноска. Пункт 5 - в редакции решения акимата города Павлодара от 18.09.2008*N 28*.*

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:  
      1)заявление потребителя по форме;  
      2) свидетельства о рождении детей (оригинал и копии), при их отсутствии данные документы можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;  
      3) документ, подтверждающий место жительства ребенка (оригинал и копии), домовая книга, которая выдается в государственном учреждении "Центр обслуживания населения по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;  
      13. Место выдачи бланков формы заявлений государственной услуги Аппарат акима села по адресу: село Павлодарское, улица Советская ,4, кабинет N 1.  
      14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги предоставляются специалисту  Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, кабинет N 1.  
      15. Специалист Аппарата акима, принявший документы, сообщает потребителю в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения им исполненной услуги.  
      16. Конечный результат оказания услуги устное уведомление выдается специалистом Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская,4, кабинет N 1.  
      Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.  
      17. В оказании государственной услуги может быть отказано или приостановлено в случае не предоставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

**3. Принципы работы**

      18. Принципы работы, которыми руководствуется специалист по отношению к потребителю услуг: законность, вежливость, исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя, обеспечение сохранности документов, исполнение своих служебных обязанностей.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.  
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Аппарата акима, оказывающего государственную услугу, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. Порядок обжалования действия (бездействия) Аппарата акима и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, телефон 325505.  
      22. Жалоба подается на имя акима города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко,25, кабинет 315, телефон 325505.  
      23. Жалоба регистрируется в автоматизированной системе учета обращений физических и юридических лиц в день поступления и рассматривается в течении 15 дней. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у специалиста в приемной по обращениям граждан города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25 кабинет 315, телефон 325505.

**6. Контактная информация**

      24. Аким села Павлодарское осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358097.  
      Заместитель акима государственного учреждения "Аппарат акима села Павлодарское" осуществляет личный прием еженедельно по четвергам с 16.00 до 18.00 по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358338.  
      25. Приемная акима города осуществляет прием ежедневно с 9-00 до 18-00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет 315, телефон 325505.

Приложение                    
к стандарту оказания государственной услуги    
"Регистрация детей дошкольного возраста (до 7 лет)  
для направления в детские дошкольные учреждения"

**Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и доступности | Нормативноезначение показателя | Целевое значение показателя в последующемгоду | Текущее значение показателя в отчетном году |
| **1. Своевременность** | | | |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов и выполнения установленных требований | 95% | 80% | 75% |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут | 85% | 75% | 70% |
| **2. Качество** | | | |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 90% | 80% | 70% |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов | 99% | 95% | 95% |
| **3. Доступность** | | | |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги | 90% | 80% | 75% |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза | 80% | 65% | 65% |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет | 50% | 40% | 40% |
| **4. Процесс обжалования** | | | |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0.2 % | 0.3% | 0.5% |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 80% | 65% | 65 % |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 50% | 40% | 40% |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 90% | 75% | 67% |
| **5. Вежливость** | | | |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 90% | 80% | 75% |

Приложение 9       
утверждено решением Акима  
села Павлодарское     
от 14 мая 2008 года    
N 12

**Стандарт**  
**оказания государственной услуги**  
**Оформление документов на социальное обеспечение**  
**сирот, детей, оставшихся без попечения родителей**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей (далее - государственная услуга).  
      2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.  
      3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 2 пункта 1 статьи 110 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года "О браке и семье", статьи 12 Закона Казахстан от 8 августа 2002 года "О правах ребенка в Республике Казахстан", 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 "Аппарат акима села Павлодарское" (далее - Аппарат акима), расположенное по адресу село Павлодарское, улица Советская, 4.  
      5. Результатом оказания государственной услуги является выдача решения о назначении опеки и попечительства сиротам и детям, оставшихся без попечения родителей.  
      6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан (далее - потребитель).  
      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:  
      1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов для получения государственной услуги -до 30 дней;  
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов, формирования электронного запроса - до 25 минут;  
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги - до 25 минут.  
      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.  
      9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Аппарате акима.  
      10. График работы Аппарата акима села Павлодарское: прием документов в кабинете N 1, ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9-00 до 18-00 часов с перерывом на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.  
      11. Услуга предоставляется в здании Аппарата акима, где расположен зал ожидания, кресла, информационные стенды.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:  
      1) нотариально заверенное заявление о желании стать опекуном (попечителем), по образцу, заверяется в любой нотариальной конторе города Павлодара;  
      3) удостоверения личности ( копия), при его отсутствии данный документ можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;  
      3) согласие супруга, если лицо, желающее стать опекуном /попечителем состоит в браке,  заверяется в любой нотариальной конторе города Павлодара;  
      4) справку о состоянии здоровья опекуна/попечителя и его супруга (психиатр, нарколог, дерматолог-венеролог, тубдиспансер, терапевт);  
      5) копию документов на имеющееся жилье;  
      6) Акт обследования условий жизни ребенка, над которым устанавливается опека, выдаваемый Аппаратом акима;  
      7) копию свидетельства о рождении ребенка, при его отсутствии данных документ можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;  
      8) справку об обучении ребенка из организации образования;  
      9) письменное согласие ребенка старше 10 лет, заверенное директором школы;  
      10) характеристику на ребенка со школы где обучается ребенок;  
      11) справку из бюро технического обслуживания на имеющееся жилье, которую можно получить по адресу: город Павлодар, улица Есеналиева, 24;  
      12) Акт обследования условий жизни лица, претендующего на воспитание ребенка, который выдается Аппаратом акима.  
      13. Место выдачи бланков формы заявлений государственной услуги Аппарат акима села по адресу: село Павлодарское, улица Советская ,4, кабинет N 1.  
      14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги предоставляются специалисту Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, кабинет N 1.  
      15. Специалист Аппарата акима, принявший документы, сообщает потребителю в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения им исполненной услуги.  
      16. Конечный результат оказания услуги - решение выдается специалистом Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская,4, кабинет N 1.  
      Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.  
      17. В оказании государственной услуги может быть отказано или приостановлено случае не предоставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.  
      *Сноска. подункт 6 - в редакции, дополнен подпунктом 12 - решением акимата города Павлодара от 18.09.2008* N 28*.*

**3. Принципы работы**

      18. Принципы работы, которыми руководствуется специалист по отношению к потребителю услуг: законность, вежливость, исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя, обеспечение сохранности документов, исполнение своих служебных обязанностей.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.  
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Аппарата акима, оказывающего государственную услугу, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами которым оценивается работа Аппарата акима, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

**5. Порядок обжалования**

      21. Порядок обжалования действия (бездействия) Аппарата акима и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, телефон 325505.  
      22. Жалоба подается на имя акима города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко,25, кабинет 315, телефон 325505.  
      23. Жалоба регистрируется в автоматизированной системе учета обращений физических и юридических лиц в день поступления и рассматривается в течении 15 дней. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у специалиста в приемной  по обращениям граждан города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25 кабинет 315, телефон 325505.

**6. Контактная информация**

      24. Аким села Павлодарское осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358097.  
      Заместитель акима государственного учреждения "Аппарат акима села Павлодарское" осуществляет личный прием  еженедельно по четвергам с 16.00 до 18.00 по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358338.  
      25. Приемная акима города  осуществляет прием  ежедневно  с 9-00 до 18-00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет 315, телефон 325505.

Приложение                      
к стандарту оказания государственной услуги      
"Оформление документов на социальное обеспечение     
      сирот, детей, оставшихся без попечения родителей"

**Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качестваи доступности | Нормативноезначение 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 подачи документов и выполнения установленных требований | 95% | 80% | 75% |
| 1.2 % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди неболее 40 минут | 85% | 75% | 70% |
| **2. Качество** | | | |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 90% | 70% | 60% |
| 2.2 % (доля) случаев правильно оформленных документов | 99% | 98% | 98% |
| **3. Доступность** | | | |
| 3.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги | 90% | 80% | 75% |
| 3.2 % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза | 80% | 65% | 65% |
| 3.3 . % (доля) услуг,информация о которых доступна через Интернет | 50% | 40% | 40% |
| **4 Процесс обжалования** | | | |
| 4.1 % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0.2 % | 0.3% | 0.5% |
| 4.2 % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 80% | 78% | 78 % |
| 4.3 % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 50% | 40% | 40% |
| 4.4 % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 90% | 75% | 75% |
| **5. Вежливость** | | | |
| 5.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 90% | 85% | 70% |

Приложение 10       
утверждено решением Акима  
села Павлодарское     
от 14 мая 2008 года    
N 12

**Стандарт**  
**оказания государственной услуги**  
**Прием заявки от семьи, желающей взять детей**  
**на патронатное воспитание**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по приему заявки от семьи, желающей взять детей на патронатное воспитание (далее - государственная услуга).  
      2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.  
      3. Государственная услуга оказывается на основании статей 119, 120, 121, 122, 123Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года "О браке и семье", пункта 4 статьи 27  Закона Республики Казахстан от 8 августа 2002 года "О правах ребенка в Республике Казахстан", 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 "Аппарат акима села Павлодарское" (далее - Аппарат акима), расположенное по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4.  
      5. Результатом оказания государственной услуги является заключение договора о передаче ребенка (детей) на воспитание между патронатным воспитателем и государственным учреждением "Аппарат акима села Павлодарское.  
      6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан (далее - потребитель).  
      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:  
      1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов для получения государственной услуги -от 15 дней до 30 дней;  
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов-до 25 минут;  
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги - до 25 минут.  
      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.  
      9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Аппарате акима.  
      10. График работы Аппарата акима села Павлодарское: прием документов в кабинете N 1, ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9-00 до 18-00 часов с перерывом на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.  
      11. Услуга предоставляется в здании Аппарата акима, где расположен зал ожидания, кресла, информационные стенды.  
      *Пункт 5 - в редакции решения акимата города Павлодара от 18.09.2008*N 28*.*

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:  
      1) нотариально заверенное заявление о желании стать патронатным воспитателем (по образцу), заверяется в любой нотариальной конторе города Павлодара;  
      2) удостоверения личности ( копия), при его отсутствии  данный документ можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;  
      3) согласие супруга, если лицо, желающее стать патронатным воспитателем состоит в браке, заверяется в любой нотариальной конторе города Павлодара;  
      4) справку о состоянии здоровья патронатным воспитателем и его супруга (психиатр, нарколог, дерматолог - венеролог, противотуберкулезный диспансер, терапевт);  
      5) копию документов на имеющееся жилье;  
      6) акт обследования жилищно-бытовых условий, выдается аппаратом акима села ;  
      свидетельство о рождении ребенка (оригинал и копия), при его отсутствии данный документ можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;  
      8) справку об обучении ребенка из организации образования;  
      9) письменное согласие от ребенка старше 10 лет, заверенное директором школы;  
      10) характеристику на ребенка из школы, где обучается ребенок;  
      11) справку из бюро технического обслуживания на имеющееся жилье, которая выдается по адресу: город Павлодар, улица Есеналиева, 24;  
      13. Место выдачи бланков формы заявлений государственной услуги Аппарат акима  села по адресу: село Павлодарское, улица Советская ,4, кабинет N 1.  
      14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги  предоставляются специалисту Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, кабинет N 1.  
      15 Специалист Аппарата акима, принявший документы, сообщает потребителю в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения им исполненной услуги.  
      16. Конечный результат оказания услуги устное уведомление выдается специалистом Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, кабинет N 1.  
      Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.  
      17. В оказании государственной услуги может быть отказано или приостановлено  случае непредставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.  
      *Сноска: Пункт 12 с изменениями, внесенными решением акимата города Павлодара от 18.09.2008*N 28*.*

**3. Принципы работы**

      18. Принципы работы, которыми руководствуется специалист по отношению к потребителю услуг: законность, вежливость, исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя, обеспечение сохранности документов, исполнение своих служебных обязанностей.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.  
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Аппарата акима, оказывающего государственную услугу, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. Порядок обжалования действия (бездействия) Аппарата акима и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, телефон 325505.  
      22. Жалоба подается на имя акима города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко,25, кабинет 315, телефон 325505.  
      23. Жалоба регистрируется в автоматизированной системе учета обращений физических и юридических лиц в день поступления и рассматривается в течении 15 дней. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у специалиста в приемной по обращениям граждан города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25 кабинет 315, телефон 325505.

**6. Контактная информация**

      24. Аким села Павлодарское осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358097.  
      Заместитель акима государственного учреждения "Аппарат акима села Павлодарское" осуществляет личный прием еженедельно по четвергам с 16.00 до 18.00 по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358338.  
      25. Приемная акима города осуществляет прием ежедневно с 9-00 до 18-00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет 315, телефон 325505.

Приложение                
к стандарту оказания государственной услуги  
"Прием заявки от семьи, желающих взять    
детей на патронатное воспитание"

**Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и доступности | Нормативноезначение показателя | Целевое значение показателя в последующемгоду | Текущее значение показателяв отчетном году |
| **1. Своевременность** | | | |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов ивыполнения установленных требований | 95% | 80% | 75% |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут | 85% | 75% | 70% |
| **2. Качество** | | | |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 90% | 70% | 60% |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов | 99% | 85% | 75% |
| **3. Доступность** | | | |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги | 90% | 80% | 75% |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза | 80% | 65% | 65% |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет | 50% | 40% | 40% |
| **4. Процесс обжалования** | | | |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей поданному виду услуг | 0.2 % | 0.3% | 0.5% |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 80% | 75% | 65 % |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 50% | 40% | 30% |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 90% | 75% | 75% |
| **5. Вежливость** | | | |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 90% | 85% | 70% |

Приложение 11       
утверждено решением Акима  
села Павлодарское     
от 14 мая 2008 года    
N 12

**Стандарт**  
**оказания государственной услуги**  
**Выдача справок по опеке и попечительству**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок по опеке и попечительству (далее - государственная услуга).  
      2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.  
      3. Государственная услуга оказывается на основании статей 100, 101, 102 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года "О браке и семье", статьи 27 Закона Республики Казахстан от 8 августа 2002 года "О правах ребенка в Республике Казахстан", 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 "Аппарат акима села Павлодарское" (далее - Аппарат акима), расположенное по адресу: село Павлодарское, улица Советская,4.  
      5. Результатом оказания государственной услуги является выдача постановления.  
      6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан (далее - потребитель).  
      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:  
      1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов для получения государственной услуги -до 30 дней;  
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов-до25минут;  
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги - до 25 минут.  
      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.  
      9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Аппарате акима.  
      10. График работы Аппарата акима села Павлодарское: прием документов в кабинете N 1, ежедневно, за исключением  субботы, воскресенья и праздничных дней с 9-00 до 18-00 часов с перерывом на обед с 13-00 до 14-00 часов. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.  
      11. Услуга предоставляется в здании Аппарата акима, где расположен зал ожидания, кресла, информационные стенды.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:  
      1) нотариально заверенное заявление о желании стать опекуном (попечителем), по образцу, заверяется в любой нотариальной конторе города Павлодара;  
      2) удостоверения личности ( копия), при его отсутствии данный документ можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;  
      3) согласие супруга, если лицо, желающее стать опекуном / попечителем состоит в браке, заверенное в любой нотариальной конторе города Павлодара;  
      4) справку о состоянии здоровья опекуна/попечителя и его супруга (психиатр, нарколог, дерматолог-венеролог, туберкулезный диспансер, терапевт);  
      5) копию документов на имеющееся жилье;  
      6) акт обследования жилищно-бытовых условий, выдается аппаратом акима села;  
      7) свидетельства о рождении ребенка оригинал и копия) при его отсутствии документ можно получить в Отделе ЗАГС управления юстиции города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, кабинет N 207;  
      8) справку об обучении ребенка из организации образования;  
      9) письменное согласие ребенка старше 10 лет, заверенное директором школы;  
      10) характеристику на ребенка со школы, где обучался ребенок;  
      справку из бюро технического обслуживания на имеющееся жилье, которую можно получить в государственном учреждении "Центр обслуживания населения" по адресу: город Павлодар, улица Павлова , 48;  
      13. Место выдачи бланков формы заявлений государственной услуги Аппарат акима села по адресу: село Павлодарское, улица Советская ,4, кабинет N 1.  
      14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги предоставляются специалисту Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Советская,4, кабинет N 1.  
      15. Специалист Аппарата акима, принявший документы, сообщает потребителю в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения им исполненной услуги.  
      16. Конечный результат оказания услуги решение выдается специалистом Аппарата акима по адресу: село Павлодарское, улица Кривенко, 4, кабинет N 1.  
      Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.  
      17. В оказании государственной услуги может быть отказано или приостановлено в случае не предоставления заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

**3. Принципы работы**

      18. Принципы работы, которыми руководствуется специалист по отношению к потребителю услуг: законность, вежливость, исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя, обеспечение сохранности документов, исполнение своих служебных обязанностей.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.  
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Аппарата акима, оказывающего государственную услугу, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. Порядок обжалования действия (бездействия) Аппарата акима и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, телефон 325505.  
      22. Жалоба подается на имя акима города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко,25, кабинет 315, телефон 325505.  
      23. Жалоба регистрируется в автоматизированной системе учета обращений физических и юридических лиц в день поступления и рассматривается в течении 15 дней. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у специалиста в приемной по обращениям граждан города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25 кабинет 315, телефон 325505.

**6. Контактная информация**

      24. Аким села Павлодарское осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358097.  
      Заместитель акима  государственного учреждения "Аппарат акима села Павлодарское" осуществляет личный прием еженедельно по четвергам с 16.00 до 18.00 по адресу: село Павлодарское, улица Советская, 4, телефон 358338.  
      25. Приемная акима города осуществляет прием ежедневно с 9-00 до 18-00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет 315, телефон 325505.

Приложение                 
к стандарту оказания государственной услуги  
"Выдача справок по опеке и попечительству"

**Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и доступности | Нормативноезначение показателя | Целевое значение показателя в последующемгоду | Текущее значение показателя в отчетном году |
| **1. Своевременность** | | | |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов и выполнения установленных требований | 95% | 80% | 75% |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут | 85% | 75% | 70% |
| **2. Качество** | | | |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 90% | 70% | 60% |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов | 99% | 98% | 98% |
| **3. Доступность** | | | |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги | 90% | 80% | 75% |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза | 80% | 65% | 65% |
| 3.3. % (доля) услуг,информация о которых доступна через Интернет | 50% | 40% | 40% |
| **4. Процесс обжалования** | | | |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0.2 % | 0.3% | 0.5% |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 80% | 78% | 78 % |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 50% | 40% | 40% |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 90% | 75% | 75% |
| **5. Вежливость** | | | |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 90% | 85% | 70% |

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