

**Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых государственным учреждением "Отдел образования города Павлодара"**

*Утративший силу*

Постановление акимата города Павлодара Павлодарской области от 4 июня 2008 года N 685/14. Зарегистрировано управлением юстиции города Павлодара Павлодарской области 18 июля 2008 года за N 123. Утратило силу постановлением акимата города Павлодара Павлодарской области от 19 июня 2009 года N 842/12

**Сноска. Утратило силу постановлением акимата города Павлодара Павлодарской области от 19 июня 2009 года N 842/12.**

В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года "Об административных процедурах", постановлениями Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги", N 561 "Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам", в целях качественного предоставления государственных услуг акимат города Павлодара

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые стандарты государственных услуг, оказываемых государственным учреждением "Отдел образования города Павлодара":

- 1) "Выдача разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетним детям" согласно приложению 1;
- 2) "Выдача справок по опеке и попечительству" согласно приложению 2;
- 3) "Оформление документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей" согласно приложению 3;
- 4) "Прием заявки от семьи, желающей взять детей на патронатное воспитание" согласно приложению 4;
- 5) "Выдача справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел для оформления наследства несовершеннолетним детям" согласно приложению 5;
- 6) "Постановка на региональный учет детей - сирот и детей, оставшихся без попечения родителей" согласно приложению 6;
- 7) "Выдача справок в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям" согласно приложению 7;
- 8) "Регистрация детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в

детские дошкольные учреждения" согласно приложению 8;

9) "Выдача справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища" согласно приложению 9.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима города Павлодара Капенова Б. А.

*Аким города Павлодара*

*Б. Демеуов*

П р и л о ж е н и е 1

утверждено постановлением акимата  
города Павлодара  
от 4 июня 2008 года N 685/14

## **Стандарт**

### **оказания государственной услуги**

#### **"Выдача разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему" 1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему (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 "Отдел образования города Павлодара" (далее - Отдел), расположенное по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

5. Результатом оказания государственной услуги является выдача справки - разрешения в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.

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, подачи

электронного запроса для получения государственной услуги - до 15 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 Отделе, на сайте [pavl - goo@yandex.ru](mailto:pavl - goo@yandex.ru).

10. Государственная услуга оказывается 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. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга предоставляется в кабинете N 410 здания Отдела, где расположены кресла, скамьи, стол, имеются стенды с образцами заявлений. Для безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:

1) заявление от обоих родителей (супругов) несовершеннолетних детей;

2) удостоверение личности (паспорт) потребителя, при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

3) документ, подтверждающий принадлежность квартиры (дома):  
- договор купли-продажи или мены на квартиру, при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

- книга регистрации граждан, при ее отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

4) свидетельства о рождении детей, при его отсутствии документ можно получить в Отделе ЗАГС Управления юстиции города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, кабинет N 207.

5) заявление - согласие в произвольной форме на гарантийное жилье близких

родственников (иметь удостоверение или паспорт родственника, документы на гарантируемое жилье и их ксерокопии).

6) справку о заработной плате потребителя по месту работы за последние шесть месяцев;

7) письмо из банка о выдаче справки на разрешение залога жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.

Документы, необходимые для оказания государственной услуги предоставляются в оригиналах и копиях для сверки, после чего оригиналы документов возвращаются заявителю.

13. Место выдачи бланков форм заявлений государственной услуги осуществляется в здании Отдела по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги сдаются специалистам Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

15. После сдачи всех необходимых документов потребитель получает талон, подтверждающий предоставление документов, в котором содержится дата получения потребителем государственной услуги.

16. Доставка результата оказания государственной услуги осуществляется при личном посещении специалистов Отдела.

Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Конечный результат оказания услуги выдается специалистами Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является неполный перечень необходимых документов либо неплатежеспособность заявителя.

Основания для приостановления оказания государственной услуги нет.

### **3. Принципы работы**

18. По отношению к потребителям Отдел руководствуется следующими принципами:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) доступность;
- 3) вежливость;
- 4) недопущение волокиты;
- 5) защита и конфиденциальность информации.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Отдела, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

## **5. Порядок обжалования**

21. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказание содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на имя заместителя акима города Павлодара, курирующего Отдел по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 315.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать в отделе документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или по телефону 32-55-05.

## **6. Контактная информация**

24. Начальник ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет личный прием граждан еженедельно по средам и пятницам с 16.00 до 19.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 402, телефон 32 - 21 - 67, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

Заместитель начальника ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет прием граждан еженедельно по вторникам и четвергам с 16.00 до 19.00 часов, улица Кривенко, 25, кабинет N 421, телефон 32 - 98 - 86.

25. Другая полезная информация для потребителя: консультации главного специалиста сектора опеки и попечительства осуществляется по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов, по вторникам с 14.00 до 18.00 часов, по средам с 9.00 до 13.00 часов, по четвергам с 14.00 до 18.00 часов, по пятницам с 9.00 до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 410, телефон 32 - 11 - 19.

П р и л о ж е н и е

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 последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
<b>1. Своевременность</b>			
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%
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	80%	75%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов	99%	98%	98%
<b>3. Доступность</b>			
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%
<b>4. Процесс обжалования</b>			
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%
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	70%

П р и л о ж е н и е 2

утверждено постановлением акимата  
города Павлодара  
от 4 июня 2008 года N 685/14

## 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 "Отдел образования города Павлодара" (далее - Отдел), расположенное по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

5. Результатом оказания государственной услуги является выдача справки - разрешения в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.

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, подачи электронного запроса для получения государственной услуги - до 15 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 Отделе, на сайте pavl - goo@yandex.ru.

10. Государственная услуга оказывается 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. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга предоставляется в кабинете N 410 здании Отдела, где расположены кресла, скамьи, стол, имеются стенды с образцами заявлений.

Для безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус.

## 2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:

1) заявление от опекуна (попечителя) на имя начальника отдела образования в произвольной форме;

2) оригинал и копия удостоверение личности (паспорт) потребителя, при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

3) постановление акима о назначении опекуна (попечителя), при его отсутствии вы можете установить опеку или попечительство по адресу: г. Павлодар, ул. Коивенко, 25, 410 кабинет, прием граждан ежедневно с 9-00 до 18-00 с перерывом на обед с 13-00 до 14-00. получить;

4) свидетельства о рождении ребенка (детей; личное присутствие детей с 10 и старше (до 18 лет), при отсутствии документ можно получить в Отделе ЗАГС Управления юстиции города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;

5) оригиналы и копии документов на квартиру ( договор, свидетельство о регистрации прав на недвижимость, технический паспорт на квартиру, домовая книга), при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

- книга регистрации граждан, при ее отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

6) оригинал и копия свидетельства о браке заявителя в случае его отсутствия документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

7) оригиналы и копии других документов (свидетельства о расторжении брака, о смерти, документ подтверждающий, что в браке не состоял (-а) в случае его отсутствия документ можно получить по месту регистрации в

государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов  
б е з п е р е р ы в а .

Документы, необходимые для оказания государственной услуги предоставляются в оригиналах и копиях для сверки, после чего оригиналы документов возвращаются заявителю.

13. Место выдачи бланков форм заявлений государственной услуги осуществляется в здании Отдела по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги сдаются специалистам Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

15. После сдачи всех необходимых документов потребитель получает талон, подтверждающий предоставление документов, в котором содержится дата получения потребителем государственной услуги.

16. Доставка результата оказания государственной услуги осуществляется при личном посещении специалистов Отдела.

Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Конечный результат оказания услуги выдается специалистами Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является неполный перечень необходимых документов.

Основания для приостановления оказания государственной услуги нет.

### **3. Принципы работы**

18. По отношению к потребителям Отдел руководствуется следующими принципами:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) доступность;
- 3) вежливость;
- 4) недопущение волокиты;
- 5) защита и конфиденциальность информации.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных

услуг, по которым оценивается работа Отдела, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

## **5. Порядок обжалования**

21. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказание содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на имя заместителя акима города Павлодара, курирующего Отдел по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 315.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать в отделе документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или по телефону 32-55-05.

## **6. Контактная информация**

24. Начальник ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет личный прием граждан еженедельно по средам и пятницам с 16.00 до 19.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 402, телефон 32 - 21 - 67, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

Заместитель начальника ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет прием граждан еженедельно по вторникам и четвергам с 16.00 до 19.00 часов, улица Кривенко, 25, кабинет N 421, телефон 32 - 98 - 86.

25. Другая полезная информация для потребителя: консультации главного специалиста сектора опеки и попечительства осуществляется по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов, по вторникам с 14.00 до 18.00 часов, по средам с 9.00 до 13.00 часов, по четвергам с 14.00 до 18.00 часов, по пятницам с 9.00 до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 410, телефон 32 - 11 - 19.

П р и л о ж е н и е

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

## **Значения показателей качества и доступности**

--	--	--	--

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
<b>1. Своевременность</b>			
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%
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	70%	60%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов	99%	98%	98%
<b>3. Доступность</b>			
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%
<b>4. Процесс обжалования</b>			
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%
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	70%

П р и л о ж е н и е 3

утверждено

постановлением

акимата

города Павлодара

от 4 июня 2008 года N 685/14

## 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 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, патронате и Правил организации централизованного учета детей, оставшихся без попечения родителей".

4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение "Отдел образования города Павлодара" (далее - Отдел), расположенное по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

5. Результатом оказания государственной услуги является выдача справки - разрешения в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.

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, подачи электронного запроса для получения государственной услуги - до 15 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 Отделе, на сайте pavl - goo@yandex.ru.

10. Государственная услуга оказывается 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. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга предоставляется в кабинете N 410 здания Отдела, где расположены кресла, скамьи, стол, имеются стенды с образцами заявлений. Для безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус.

## 2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:

1) заявление установленного образца от опекуна (попечителя) на имя начальника отдела образования;

2) удостоверение личности (паспорт) заявителя, при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

3) свидетельства о рождении детей, при его отсутствии документ можно получить в Отделе ЗАГС Управления юстиции города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;

4) постановление акима о назначении опеки и попечительства над несовершеннолетним (ей), данный документ можно получить по адресу: г. Павлодар, ул. Кривенко, 25, кабинет 410 ежедневно с 9-00 до 18.00 с перерывом на обед с 13-00 до 14-00.

5) сведения о потере кормильца (свидетельство о смерти отца и матери), при его отсутствии документ можно получить в Отделе ЗАГС Управления юстиции города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48.

Документы, необходимые для оказания государственной услуги, предоставляются в оригиналах и копиях для сверки, после чего оригиналы документов возвращаются заявителю.

13. Место выдачи бланков форм заявлений государственной услуги осуществляется в здании Отдела по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги, сдаются специалистам Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

15. После сдачи всех необходимых документов потребитель получает талон, подтверждающий предоставление документов, в котором содержится дата получения потребителем государственной услуги.

16. Доставка результата оказания государственной услуги осуществляется при личном посещении специалистов Отдела.

Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Конечный результат оказания услуги выдается специалистами Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги

является неполный перечень необходимых документов.  
Основания для приостановления оказания государственной услуги нет.

### **3. Принципы работы**

18. По отношению к потребителям Отдел руководствуется следующими принципами:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) доступность;
- 3) вежливость;
- 4) недопущение волокиты;
- 5) защита и конфиденциальность информации.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Отдела, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказание содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на имя заместителя акима города Павлодара, курирующего Отдел по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 315.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать в отделе документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или по телефону 32-55-05.

### **6. Контактная информация**

24. Начальник ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет личный прием граждан еженедельно по средам и пятницам с 16.00 до 19.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 402, телефон 32 - 21 - 67, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

Заместитель начальника ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет прием граждан еженедельно по вторникам и четвергам с 16.00 до 19.00 часов, улица Кривенко, 25, кабинет N 421, телефон 32 - 98 - 86.

25. Другая полезная информация для потребителя: консультации главного специалиста сектора опеки и попечительства осуществляется по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов, по вторникам с 14.00 до 18.00 часов, по средам с 9.00 до 13.00 часов, по четвергам с 14.00 до 18.00 часов, по пятницам с 9.00 до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 410, телефон 32 - 11 - 19.

### П р и л о ж е н и е

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

### Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
<b>1. Своевременность</b>			
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%
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	70%	60%
2.2 % (доля) случаев правильно оформленных документов	99%	98%	98%
<b>3. Доступность</b>			
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%
<b>4. Процесс обжалования</b>			

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%
<b>5. Вежливость</b>			
5.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	70%

## П р и л о ж е н и е 4

утверждено постановлением акимата  
города Павлодара  
от 4 июня 2008 года N 685/14

### **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, 123 Закона 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 "Отдел образования города Павлодара" (далее - Отдел), расположенное по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

5. Результатом оказания государственной услуги является выдача справки - разрешения в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.

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, подачи электронного запроса для получения государственной услуги - до 15 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 Отделе, на сайте [pavl - goo@yandex.ru](mailto:pavl - goo@yandex.ru).

10. Государственная услуга оказывается 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. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга предоставляется в кабинете N 410 здания Отдела, где расположены кресла, скамьи, стол, имеются стенды с образцами заявлений. Для безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:

1) заявление физического лица на имя начальника отдела образования города Павлодара о своем желании быть патронатным воспитателем, оформляется в произвольной форме;

2) согласие супруга (-и), нотариально заверенное, если лицо, желающее быть патронатным воспитателем, состоит в браке (оформляется в любой нотариальной конторе);

3) оригинал и копия удостоверения личности заявителя и супруга (-и), если лицо, желающее быть патронатным воспитателем, состоит в браке, при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

4) медицинское заключение о состоянии здоровья лица, желающего быть

патронатным воспитателем, выдаваемую тубдиспансером по адресу: город Павлодар, улица Камзина, 275, кожвендиспансером по адресу: город Павлодар, улица Кутузова, 200, наркодиспансером по адресу: город Павлодар, улица Ростовская, 50, психдиспансером по адресу: город Павлодар, Усолка, 42, терапевтом городской поликлиники по месту проживания;

5) медицинское заключение о состоянии здоровья супруга, если лицо, желающее быть патронатным воспитателем, состоит в браке, выдаваемую тубдиспансером по адресу: город Павлодар, улица Камзина, 275, кожвендиспансером по адресу: город Павлодар, улица Кутузова, 200, наркодиспансером по адресу: город Павлодар, улица Ростовская, 50, психдиспансером по адресу: город Павлодар, Усолка, 42, терапевтом городской поликлиники по месту проживания;

6) нотариально заверенная справка, если заявитель не состоит в браке (документ можно получить в любой нотариальной конторе);

7) автобиография заявителя, оформляется в произвольной форме;

8) характеристика заявителя, выданная с места работы;

9) справка с места работы;

10) справка о заработной плате;

11) справка с места жительства (информационная справка Департамента ж и л ь я ) ;

12) копия домового книги - договор купли-продажи или мены на квартиру, при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов б е з п е р е р ы в а ;

- книга регистрации граждан, при ее отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

12) свидетельство о заключении брака (копия), при его отсутствии можно получить по адресу по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

13) справка об отсутствии судимости заявителя и его супруга (и), при ее отсутствии можно получить по адресу: г. Павлодар, ул. Мира, 22;

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

14) акт обследования условий жизни лица, претендующего на воспитание

ребенка, выдаваемого по месту жительства воспитателя;

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

16) свидетельство о рождении ребенка, передаваемого под патронат, выдаваемого детским учреждением;

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

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

19) документы об образовании ребенка;

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

21) сведения об братьях и сестрах и их местонахождении.

Документы, необходимые для оказания государственной услуги предоставляются в оригиналах и копиях для сверки, после чего оригиналы документов возвращаются заявителю.

13. Место выдачи бланков форм заявлений государственной услуги осуществляется в здании Отдела по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги сдаются специалистам Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

15. После сдачи всех необходимых документов потребитель получает талон, подтверждающий предоставление документов, в котором содержится дата получения потребителем государственной услуги.

16. Доставка результата оказания государственной услуги осуществляется при личном посещении заявителя.

Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Конечный результат оказания услуги выдается специалистами Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является неполный перечень необходимых документов;

Основания для приостановления оказания государственной услуги нет.

### **3. Принципы работы**

18. По отношению к потребителям Отдел руководствуется следующими принципами:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) доступность;
- 3) вежливость;
- 4) недопущение волокиты;
- 5) защита и конфиденциальность информации.

#### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Отдела, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

#### **5. Порядок обжалования**

21. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказание содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на имя заместителя акима города Павлодара, курирующего Отдел по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 315.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать в отделе документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или по телефону 32-55-05.

#### **6. Контактная информация**

24. Начальник ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет личный прием граждан еженедельно по средам и пятницам с 16.00 до 19.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 402, телефон 32 - 21 - 67, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.  
Заместитель начальника ГУ "Отдел образования города Павлодара"

осуществляет прием граждан еженедельно по вторникам и четвергам с 16.00 до 19.00 часов, улица Кривенко, 25, кабинет N 421, телефон 32 - 98 - 86.

25. Другая полезная информация для потребителя:

консультации главного специалиста сектора опеки и попечительства осуществляется по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов, по вторникам с 14.00 до 18.00 часов, по средам с 9.00 до 13.00 часов, по четвергам с 14.00 до 18.00 часов, по пятницам с 9.00 до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 410, телефон 32 - 11 - 19.

**П р и л о ж е н и е**

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

### **Значения показателей качества и доступности**

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
<b>1. Своевременность</b>			
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%
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	70%	60%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов	99%	85%	75%
<b>3. Доступность</b>			
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%
<b>4. Процесс обжалования</b>			
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%
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	70%

## П р и л о ж е н и е 5

утверждено постановлением акимата  
города Павлодара  
от 4 июня 2008 года N 685/14

### Стандарт

#### оказания государственной услуги

#### **"Выдача справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел для оформления 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 "Отдел образования города Павлодара" (далее - Отдел), расположенное по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

5. Результатом оказания государственной услуги является выдача справки - разрешения в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.

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, подачи электронного запроса для получения государственной услуги - до 15 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 Отделе, на сайте [pavl - goo@yandex.ru](mailto:pavl - goo@yandex.ru).

10. Государственная услуга оказывается 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. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга предоставляется в кабинете N 410 здании Отдела, где расположены кресла, скамьи, стол, имеются стенды с образцами заявлений. Для безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус.

## **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 документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

2) свидетельства о рождении детей, при его отсутствии документ можно получить в Отделе ЗАГС Управления юстиции города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва ;

3) свидетельство о заключении брака, при его отсутствии документ можно получить в Отделе ЗАГС Управления юстиции города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва ;

свидетельство о праве на наследство, при его отсутствии документ можно получить в Нотариальной палате по адресу: город Павлодар, улица Кутузова, 168 ;

5) свидетельство о смерти супруга (супруги) потребителя, при его отсутствии документ можно получить в Отделе ЗАГС Управления юстиции города

Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48.

б) личное присутствие детей, достигших 10 лет и старше;

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

Документы, необходимые для оказания государственной услуги предоставляются в оригиналах и копиях для сверки, после чего оригиналы документов возвращаются заявителю.

13. Место выдачи бланков форм заявлений государственной услуги осуществляется в здании Отдела по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 410 .

14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги сдаются специалистам Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 410 .

15. После сдачи всех необходимых документов потребитель получает талон, подтверждающий предоставление документов, в котором содержится дата получения потребителем государственной услуги.

16. Доставка результата оказания государственной услуги осуществляется при личном посещении специалистов Отдела.

Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Конечный результат оказания услуги выдается специалистами Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является неполный перечень необходимых документов.

Основания для приостановления оказания государственной услуги нет.

### **3. Принципы работы**

18. По отношению к потребителям Отдел руководствуется следующими принципами :

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) доступность ;
- 3) вежливость ;
- 4) недопущение волокиты ;
- 5) защита и конфиденциальность информации.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему

с т а н д а р т у .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Отдела, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

## **5. Порядок обжалования**

21. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказание содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на имя заместителя акима города Павлодара, курирующего Отдел по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 315.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать в отделе документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или по телефону 32-55-05.

## **6. Контактная информация**

24. Начальник ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет личный прием граждан еженедельно по средам и пятницам с 16.00 до 19.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 402, телефон 32 - 21 - 67, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

Заместитель начальника ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет прием граждан еженедельно по вторникам и четвергам с 16.00 до 19.00 часов, улица Кривенко, 25, кабинет N 421, телефон 32 - 98 - 86.

25. Другая полезная информация для потребителя: консультации главного специалиста сектора опеки и попечительства осуществляется по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов, по вторникам с 14.00 до 18.00 часов, по средам с 9.00 до 13.00 часов, по четвергам с 14.00 до 18.00 часов, по пятницам с 9.00 до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 410, телефон 32 - 11 - 19.

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания государственной услуги "Выдача справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета

дорожной полиции Министерства внутренних  
дел для оформления наследства  
несовершеннолетним детям"

### Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
<b>1. Своевременность</b>			
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%
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	80%	75%
2.2 % (доля) случаев правильно оформленных документов	99%	98%	98%
<b>3. Доступность</b>			
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%
<b>4. Процесс обжалования</b>			
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%
<b>5. Вежливость</b>			
5.1 % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	70%

П р и л о ж е н и е 6

утверждено постановлением акимата  
города Павлодара  
от 4 июня 2008 года N 685/14

## **Стандарт**

### **оказания государственной услуги**

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

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по постановке на региональный 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 "Отдел образования города Павлодара" (далее - Отдел), расположенное по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

5. Результатом оказания государственной услуги является выдача справки - разрешения в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.

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, подачи электронного запроса для получения государственной услуги - до 15 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 Отделе, на сайте pavl - goo@yandex.ru.

10. Государственная услуга оказывается 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. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного

о б с л у ж и в а н и я .

11. Государственная услуга предоставляется в кабинете N 410 здании Отдела, где расположены кресла, скамьи, стол, имеются стенды с образцами заявлений. Для безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы и выполнить требования:

1) заявление ответственных лиц о постановке на региональный учет ребенка, оставшегося без попечения родителей, оформляется в произвольной форме, при его отсутствии документ можно получить в Отделе ЗАГС Управления юстиции города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48.;

2) свидетельство о рождении ребенка, оставшегося без попечения родителей, при его отсутствии документ можно получить в Отделе ЗАГС Управления юстиции города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48.;

3) справка о смерти родителей (в случае ребенка, который остался без попечения родителей вследствие их смерти), при ее отсутствии документ можно получить в Отделе ЗАГС Управления юстиции города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48.;

4) решение суда о лишении родительских прав родителей ребенка (в случае ребенка, который остался без попечения родителей, вследствие лишения их р о д и т е л ь с к и х п р а в ) ;

5) заявление - отказ обоих родителей от воспитания и содержания ребенка, в случае отсутствия заявления от одного из родителей, справка - подтверждение об его отсутствии (справка о смерти, справка по форме N 4 в случае рождения ребенка вне брака, решение суда о лишении или ограничении родительских прав, о п р и з н а н и и н е д е е с п о с о б н ы м и ) ;

6) анкету на отказного или подкинутого ребенка, выдаваемую ГККП "областной родильный дом" по адресу: город Павлодар, ул. Ломова, ГККП "Перинатальный центр" по адресу: город Павлодар, улица генерала Дюсенова, 4, ГККП "Областной специализированный Дом ребенка" по адресу: город Павлодар , у л и ц а К у т у з о в а , 2 8 6 ;

7) акт о брошенном (подброшенном) ребенке (в случае брошенного ребенка, найденного органами внутренних дел, или оставленного в медицинских у ч р е ж д е н и я х ) .

Документы, необходимые для оказания государственной услуги, предоставляются в оригиналах и копиях для сверки, после чего оригиналы



21. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказание содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на имя заместителя акима города Павлодара, курирующего Отдел по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 315.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать в отделе документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или по телефону 32-55-05.

## 6. Контактная информация

24. Начальник ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет личный прием граждан еженедельно по средам и пятницам с 16.00 до 19.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 402, телефон 32 - 21 - 67, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

Заместитель начальника ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет прием граждан еженедельно по вторникам и четвергам с 16.00 до 19.00 часов, улица Кривенко, 25, кабинет N 421, телефон 32 - 98 - 86.

25. Другая полезная информация для потребителя: консультации главного специалиста сектора опеки и попечительства осуществляется по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов, по вторникам с 14.00 до 18.00 часов, по средам с 9.00 до 13.00 часов, по четвергам с 14.00 до 18.00 часов, по пятницам с 9.00 до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 410, телефон 32 - 11 - 19.

### П р и л о ж е н и е

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

## Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1. Своевременность			

1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента 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%
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	100%	100%	98%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов	100%	100%	100%
<b>3. Доступность</b>			
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%
<b>4. Процесс обжалования</b>			
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%
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100%	100%	100%

П р и л о ж е н и е 7

утверждено постановлением акимата

города Павлодара

от 4 июня 2008 года N 685/14

## 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 "Отдел образования города Павлодара" (далее - Отдел), расположенное по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

5. Результатом оказания государственной услуги является выдача справки - разрешения в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.

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, подачи электронного запроса для получения государственной услуги - до 15 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 Отделе, на сайте pavl - goo@yandex.ru.

10. Государственная услуга оказывается 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. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга предоставляется в кабинете N 410 здании Отдела, где расположены кресла, скамьи, стол, имеются стенды с образцами заявлений. Для безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы и выполнить требования:

1) заявление от родителей (супругов) несовершеннолетних детей на имя начальника образования в произвольной форме;

2) заявление на гарантийное жилье, нотариально заверенное: от близких родственников, от родителей несовершеннолетних (оформляется в любой нотариальной конторе);

3) оригинал и копии документов на квартиру (дома) (договор, свидетельство о государственной регистрации прав на недвижимость, технический паспорт на квартиру, домовая книга), при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

4) оригинал и копия удостоверение личности (паспорт) заявителей-родителей по отношению к несовершеннолетнему, при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

5) оригинал и копии свидетельства о рождении ребенка (детей, личное присутствие детей от 10 лет и старше (до 18 лет));

6) оригинал и копии свидетельства о браке при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

7) оригинал и копии других документов (свидетельство о расторжении брака, о смерти, документ, подтверждающий, что в браке не состоит не состоял (-а) при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

8) справка по форме N 4 в случае рождения ребенка вне брака при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

9) доверенность (заверенная нотариусом) от супруга (-и), если кто -либо из них отсутствует, получить ее можно в любой нотариальной конторе.

Документы, необходимые для оказания государственной услуги предоставляются в оригиналах и копиях для сверки, после чего оригиналы



21. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказание содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на имя заместителя акима города Павлодара, курирующего Отдел по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 315.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать в отделе документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или по телефону 32-55-05.

## 6. Контактная информация

24. Начальник ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет личный прием граждан еженедельно по средам и пятницам с 16.00 до 19.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 402, телефон 32 - 21 - 67, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

Заместитель начальника ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет прием граждан еженедельно по вторникам и четвергам с 16.00 до 19.00 часов, улица Кривенко, 25, кабинет N 421, телефон 32 - 98 - 86.

25. Другая полезная информация для потребителя: консультации главного специалиста сектора опеки и попечительства осуществляется по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов, по вторникам с 14.00 до 18.00 часов, по средам с 9.00 до 13.00 часов, по четвергам с 14.00 до 18.00 часов, по пятницам с 9.00 до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 410, телефон 32 - 98 - 86.

### П р и л о ж е н и е

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

## Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году

<b>1. Своевременность</b>			
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%
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	80%	75%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов	99%	98%	98%
<b>3. Доступность</b>			
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%
<b>4. Процесс обжалования</b>			
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%
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	70%

П р и л о ж е н и е 8

утверждено постановлением акимата  
города Павлодара  
от 4 июня 2008 года N 685/14

## 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 о б р а з о в а н и я " .

4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение "Отдел образования города Павлодара" (далее - Отдел), расположенное по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

5. Результатом оказания государственной услуги является выдача справки - разрешения в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего н е с о в е р ш е н н о л е т н е м у .

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан ( д а л е е - п о т р е б и т е л ь ) .

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов для получения государственной услуги, подачи электронного запроса для получения государственной услуги - до 15 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 Отделе, на сайте pavl - goo@yandex.ru.

10. Государственная услуга оказывается 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. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного о б с л у ж и в а н и я .

11. Государственная услуга предоставляется в кабинете N 410 здании Отдела, где расположены кресла, скамьи, стол, имеются стенды с образцами заявлений. Для безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус.

## **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, при его отсутствии документ можно получить в Отделе ЗАГС Управления юстиции города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;

3) документ, подтверждающий место жительства ребенка: книга регистрации граждан, при ее отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва, при отсутствии книги регистрации граждан справка, выдаваемая кооперативом собственников квартир по месту жительства или адресным бюро по адресу: город Павлодар, улица Торайгырова, 7 0 / 1 .

Документы, необходимые для оказания государственной услуги предоставляются в оригиналах и копиях для сверки, после чего оригиналы документов возвращаются заявителю.

13. Место выдачи бланков форм заявлений государственной услуги осуществляется в здании Отдела по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 212 .

14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги сдаются специалистам Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 212 .

15. После сдачи всех необходимых документов потребитель получает талон, подтверждающий предоставление документов, в котором содержится дата получения потребителем государственной услуги.

16. Доставка результата оказания государственной услуги осуществляется при личном посещении специалистов Отдела.

Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Конечный результат оказания услуги выдается специалистами Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 212 .

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является неполный перечень необходимых документов.

Основания для приостановления оказания государственной услуги нет.

### **3. Принципы работы**

18. По отношению к потребителям Отдел руководствуется следующими принципами :

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) доступность ;

- 3 ) вежливость ;  
4) недопущение волокиты ;  
5) защита и конфиденциальность информации.

#### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Отдела, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

#### **5. Порядок обжалования**

21. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказание содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на имя заместителя акима города Павлодара, курирующего Отдел по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или в вышестоящий орган .

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 315.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать в отделе документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или по телефону 32-55-05.

#### **6. Контактная информация**

24. Начальник ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет личный прием граждан еженедельно по средам и пятницам с 16.00 до 19.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 402, телефон 32 - 21 - 67, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

Заместитель начальника ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет прием граждан еженедельно по вторникам и четвергам с 16.00 до 19.00 часов, улица Кривенко, 25, кабинет N 421, телефон 32 - 98 - 86.

25. Другая полезная информация для потребителя: консультации главного специалиста сектора опеки и попечительства

осуществляется по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов, по вторникам с 14.00 до 18.00 часов, по средам с 9.00 до 13.00 часов, по четвергам с 14.00 до 18.00 часов, по пятницам с 9.00 до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 410, телефон 32 - 08 - 56.

## П р и л о ж е н и е

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	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
<b>1. Своевременность</b>			
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%
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	80%	70%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов	99%	95%	95%
<b>3. Доступность</b>			
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%
<b>4. Процесс обжалования</b>			
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%
<b>5. Вежливость</b>			

5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	80%	75%
---	-----	-----	-----

П р и л о ж е н и е 9

утверждено постановлением акимата

города Павлодара

от 4 июня 2008 года N 685/14

## **Стандарт**

### **оказания государственной услуги**

### **"Выдача справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища" 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 жилища (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 г о д а .

4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение "Отдел образования города Павлодара" (далее - Отдел), расположенное по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

5. Результатом оказания государственной услуги является выдача справки - разрешения в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему .

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, подачи электронного запроса для получения государственной услуги - до 15 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 Отделе, на сайте [pravl - goo@yandex.ru](mailto:pravl - goo@yandex.ru).

10. Государственная услуга оказывается 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. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга предоставляется в кабинете N 410 здания Отдела, где расположены кресла, скамьи, стол, имеются стенды с образцами заявлений. Для безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения данной государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы и выполнить требования:

1) заявление от родителей (супругов) несовершеннолетних детей на имя начальника отдела образования в произвольной форме;

2) оригинал и копии удостоверения личности (паспорт) заявителя, при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

3) свидетельства о рождении ребенка (детей), при его отсутствии документ можно получить в Отделе ЗАГС Управления юстиции города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48.

4) оригинал и копии документов на квартиру (договор, свидетельство о государственной регистрации прав на недвижимость, технический паспорт на квартиру, домовая книга), при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48, ежедневно с 9.00 до 20.00 часов без перерыва;

5) оригинал и копия свидетельства о браке заявителя, при его отсутствии документ можно получить в Отделе ЗАГС Управления юстиции города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48.

6) оригинал и копия других документов (свидетельство о расторжении брака, о смерти, документ, подтверждающий, что в браке не состоял (-а) при их отсутствии документ можно получить в Отделе ЗАГС Управления юстиции города Павлодара по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48.

7) письмо из банка о выдаче справки на разрешение залога жилья, принадлежащего несовершеннолетнему (в случае предоставления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему;

8) заявление на гарантийное жилье от заявителя, нотариально заверенное, получить его можно в любой нотариальной конторе.

Документы, необходимые для оказания государственной услуги предоставляются в оригиналах и копиях для сверки, после чего оригиналы документов возвращаются заявителю.

13. Место выдачи бланков форм заявлений государственной услуги осуществляется в здании Отдела по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги сдаются специалистам Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

15. После сдачи всех необходимых документов потребитель получает талон, подтверждающий предоставление документов, в котором содержится дата получения потребителем государственной услуги.

16. Доставка результата оказания государственной услуги осуществляется при личном посещении специалистов Отдела.

Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Конечный результат оказания услуги выдается специалистами Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 410.

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является неполный перечень необходимых документов.

Основания для приостановления оказания государственной услуги нет.

### **3. Принципы работы**

18. По отношению к потребителям Отдел руководствуется следующими принципами:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) доступность;
- 3) вежливость;
- 4) недопущение волокиты;
- 5) защита и конфиденциальность информации.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему

с т а н д а р т у .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Отдела, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

## **5. Порядок обжалования**

21. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказание содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на имя заместителя акима города Павлодара, курирующего Отдел по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 315.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать в отделе документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или по телефону 32-55-05.

## **6. Контактная информация**

24. Начальник ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет личный прием граждан еженедельно по средам и пятницам с 16.00 до 19.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 402, телефон 32 - 21 - 67, адрес электронной почты: pavl - goo@yandex.ru.

Заместитель начальника ГУ "Отдел образования города Павлодара" осуществляет прием граждан еженедельно по вторникам и четвергам с 16.00 до 19.00 часов, улица Кривенко, 25, кабинет N 421, телефон 32 - 98 - 86.

25. Другая полезная информация для потребителя: консультации главного специалиста сектора опеки и попечительства осуществляется по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов, по вторникам с 14.00 до 18.00 часов, по средам с 9.00 до 13.00 часов, по четвергам с 14.00 до 18.00 часов, по пятницам с 9.00 до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 410, телефон 32 - 11 - 19.

**П р и л о ж е н и е**

к стандарту оказания государственной услуги "Выдача справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих"

интересы несовершеннолетних детей,  
являющихся собственниками"

## Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
<b>1. Своевременность</b>			
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%
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	80%	75%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов	99%	98%	98%
<b>3. Доступность</b>			
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%
<b>4. Процесс обжалования</b>			
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%
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	70%