

Об утверждении регламентов государственных услуг в сфере образования

Утративший силу

Постановление акимата города Астаны от 29 декабря 2012 года № 107-1936. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 11 февраля 2013 года № 771. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 2 июля 2014 года № 107-1090

Сноска. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 02.07.2014 № 107-1090.

В соответствии со статьей 34 Бюджетного кодекса Республики Казахстан от 4 декабря 2008 года, статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года «Об административных процедурах» и с пунктом 2 статьи 27 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года «О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан», постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки», в целях повышения качества оказания государственных услуг акимат города Астаны **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить регламенты государственных услуг:

1) «Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования» согласно приложению 1;

2) «Оформление документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей» согласно приложению 2;

3) «Выдача дубликатов документов об образовании» согласно приложению 3;

4) «Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования» согласно приложению 4;

5) «Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования» согласно приложению 5;

6) «Выдача разрешений на обучение в форме экстерната в организациях основного среднего, общего среднего образования» согласно приложению 6;

7) «Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и

профессионального образования, высших учебных заведениях» согласно
п р и л о ж е н и ю 7 ;

8) «Прием документов и зачисление в организации образования, осуществляющие подготовку кадров по образовательным программам технического и профессионального образования» согласно приложению 8;

9) «Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам» согласно приложению 9;

10) «Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования»
с о г л а с н о п р и л о ж е н и ю 10 ;

11) «Прием документов для предоставления отдыха детям из малообеспеченных семей в загородных и пришкольных лагерях» согласно
п р и л о ж е н и ю 11 ;

12) «Прием документов для предоставления бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах»
с о г л а с н о п р и л о ж е н и ю 12 .

2. Начальнику Государственного учреждения «Управление образования города Астаны» обеспечить государственную регистрацию данного постановления в органах юстиции, его последующее официальное опубликование в средствах массовой информации и размещение на интернет-ресурсе акимата города Астаны.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима города Астаны Балаеву А.Г.

4. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования.

Аким *И. Тасмагамбетов*

П р и л о ж е н и е 1
к п о с т а н о в л е н и ю а к и м а т а
г о р о д а А с т а н ы
от 29 декабря 2012 года № 107-1936

Регламент государственной услуги «Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования»

1. Общие положения

1. Настоящий Регламент государственной услуги «Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования» (далее - регламент)

разработан в соответствии с пунктом 4 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан «
Об административных процедурах».

2. Государственная услуга «Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования» оказывается на основании стандарта, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки» (далее - постановление Правительства).

3. Государственная услуга осуществляется на основании подпункта 1) пункта 2 статьи 14 и подпункта 6) статьи 5 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании».

4. Государственная услуга «Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования» (далее – государственная услуга) предоставляется дошкольными организациями всех типов и видов (далее - ДО).

5. Степень автоматизации государственной услуги: неавтоматизированная.

6. Форма завершения государственной услуги – договор, заключаемый согласно приложению 1 к настоящему регламенту, между ДО и законными представителями либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги.

7. Государственная услуга оказывается законным представителям детей дошкольного возраста (далее - получатель государственной услуги).

8. Сроки оказания государственной услуги с момента:

1) сдачи получателем государственной услуги документов в ДО составляют не более 30 минут;

2) максимально допустимое время ожидания получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения получателем государственной услуги, составляет не более 30 минут;

3) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения, составляет не менее 30 минут.

9. Государственная услуга оказывается бесплатно.

10. Государственная услуга при обращении в ДО предоставляется в течение двух рабочих дней, в соответствии с установленным графиком приема получателя, утвержденного руководителем, согласно приложению 2 настоящему регламенту.

11. Государственная услуга оказывается в зданиях ДО, непосредственно в кабинете руководителя.

2. Требования к порядку оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги получателю государственной услуги необходимо представить документы в ДО согласно перечню постановления Правительства.

13. Бланки договора выдаются руководителем ДО. Договор составляется в двух экземплярах.

После зачисления ребенок получает право на обучение и содержание в дошкольной организации в соответствии с общеобразовательными учебными программами дошкольного воспитания и обучения и расписанием занятий, установленным ДО, предоставляющим государственную услугу.

14. Заполненный получателем государственной услуги договор сдается руководителю ДО (один экземпляр хранится у руководителя ДО, второй остается у получателя государственной услуги (законных представителей).

15. Государственная услуга осуществляется посредством личного посещения ДО получателем государственной услуги.

16. В предоставлении государственной услуги отказывается в случае, если не представлены все документы.

3. Принципы работы

17. Деятельность детской дошкольной организации основывается на принципах:

- 1) светского, гуманистического и развивающего характера дошкольного образования, приоритета гражданских и национальных ценностей, жизни и здоровья детей, свободного развития личности;
- 2) уважения конституционных прав и свобод человека;
- 3) единства воспитания, обучения и развития;
- 4) соблюдения профессиональной этики и культуры, законности при исполнении служебного долга;
- 5) представления исчерпывающей и полной информации;
- 6) демократического стиля управления и прозрачности деятельности уполномоченного органа;
- 7) равенства прав всех на получение качественного дошкольного образования.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

18. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, принятием решений руководителями ДО по исполнению настоящего регламента осуществляется начальником Государственного учреждения «Управление образования города Астаны» (далее - **управление**).

19. Для осуществления полноценного контроля предоставления государственной услуги управлением разрабатывается форма отчета по государственной **услуге**.

1) отчет по государственной услуге готовится и сдается ежемесячно управлению непосредственно руководителем ДО согласно приложению 3 **настоящего регламента**.

20. Руководитель ДО несет ответственность за:
- выполнение действий оказания государственной услуги в соответствии с **настоящим регламентом**;

- несоблюдение последовательности оказания государственной услуги и сроков ее выполнения, установленных **настоящим регламентом**;

- достоверность информации, представляемой в ходе предоставления государственной **услуги**.

21. Управление осуществляет контроль за порядком предоставления и качеством исполнения государственной **услуги**.

22. Текущий контроль за порядком предоставления и качеством исполнения государственной услуги включает в себя проведение проверок соблюдения и исполнения руководителями ДО действующего законодательства Республики Казахстан, **положений настоящего регламента**.

Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании годовых планов работы управления), тематический характер (проверка предоставления государственной услуги отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя по результатам предоставления государственной **услуги**).

23. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением 4 к настоящему регламенту.

5. Порядок обжалования

24. Уполномоченный орган разъясняет получателю государственной услуги порядок обжалования действия (бездействия) руководителя ДО.

25. Получатель государственной услуги в случае несогласия с качеством оказания государственной услуги подает жалобу в управление, адрес которого

указан в приложении 2 к настоящему регламенту.

26. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей информации управления и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

П р и л о ж е н и е 1
к Регламенту государственной
услуги «Прием документов
и зачисление детей в
дошкольные организации
образования»

Типовой договор
между дошкольной организацией и законными
представителями ребенка
город _____ «__» _____ 20__ года
Дошкольная организация № _____

_____ (наименование)
именуемая в дальнейшем ДО, в лице заведующей ДО _____

_____ (фамилия, имя, отчество)
действующая на основании Устава ДО, с одной стороны, и матерью (отцом,
лицом, их заменяющим) _____

_____ (фамилия, имя, отчество матери,
_____ отца, лиц, их заменяющих)

именуемый в дальнейшем «Родитель», ребенка _____
(фамилия, имя, отчество

_____ ребенка; год рождения)
с другой стороны, заключили настоящий договор о следующем:

1. ДО обязуется:

1) зачислить ребенка в группу _____
(наименование)

на основании _____

(наименование документа о зачислении)

2) Обеспечить охрану жизни и укрепление физического и психического здоровья ребенка; его интеллектуальное, физическое и личностное развитие; коррекцию (элементарную, квалифицированную) имеющихся отклонений в развитии ребенка;

развитие его творческих способностей и интересов; осуществлять индивидуальный подход к ребенку, учитывая особенности его развития; заботиться об эмоциональном благополучии ребенка;

3) обучать ребенка по программе _____

(наименование программы;

_____ название органа, утвердившего программу)

4) организовать предметно - развивающую среду в ДО (помещение, оборудование, учебно - наглядные пособия, игры, игрушки);

5) организовать деятельность ребенка в соответствии с его возрастом, индивидуальными особенностями, содержанием образовательной программы;

6) предоставлять ребенку имеющиеся в ДО дополнительные образовательные услуги (за рамками основной образовательной деятельности);

бесплатные образовательные услуги _____

(наименование видов услуг,

_____ оплачиваемых за счет средств спонсоров, учредителя)

платные образовательные услуги _____

(наименование видов услуг,

_____ оплачиваемых родителями)

7) осуществлять медицинское обслуживание ребенка: лечебно-профилактические мероприятия: _____

(наименование, кратность)

оздоровительные мероприятия: _____

(наименование, кратность)

санитарно - гигиенические мероприятия: _____

(наименование)

дополнительные медицинские услуги: _____

(наименование, платные, бесплатные)

8) обеспечивать ребенка сбалансированным питанием, необходимым для его нормального роста и развития: _____

(вид питания, в т.ч. диетическое)

(его кратность; время приема пищи)

9) устанавливать график посещения ребенком ДО:

(дни недели, время пребывания, выходные, праздничные дни;

график свободного посещения)

10) сохранять место за ребенком в случае его болезни, санаторно - курортного лечения, карантина, отпуска и временного отсутствия «Родителя» по уважительным причинам (болезнь, командировка, прочее), а также в летний период, сроком до 2-х месяцев, вне зависимости от продолжительности отпуска « Р о д и т е л я » ;

в иных случаях _____

11) разрешать «Родителю» находиться в группе вместе с ребенком (время) _____

12) обеспечить сохранность имущества ребенка;

13) оказывать квалифицированную помощь «Родителю» в воспитании и обучении ребенка; в коррекции имеющихся отклонений в его развитии

14) переводить ребенка в следующую возрастную группу

(дата перевода)

15) соблюдать настоящий договор.

2. «Родитель» обязуется:

1) соблюдать Устав ДО и настоящий договор;

2) вносить плату за содержание ребенка в ДО в сумме _____

в сроки _____

3) лично передавать и забирать ребенка у воспитателя, не передоверяя ребенка лицам, не достигшим 16-летнего возраста (или иные условия);

4) Приводить ребенка в ДО в опрятном виде, чистой одежде и обуви _____

(иные требования ДО с учетом местных, сезонных,

возрастных; индивидуальных особенностей ребенка)

5) информировать ДО о предстоящем отсутствии ребенка; его болезни;

6) взаимодействовать с ДО по всем направлениям воспитания и обучения р е б е н к а ;

7) Оказывать ДО посильную помощь в реализации уставных задач

(охрана жизни ребенка, оздоровление, гигиеническое,

культурно – эстетическое, экологическое воспитание,

коррекционная работа в условиях семьи, иное)

3. Д О и м е е т п р а в о :

- 1) отчислить ребенка из ДО при наличии медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка, препятствующего его дальнейшему пребыванию;
- 2) предоставлять «Родителю» отсрочку платежей за содержание ребенка в ДО по его ходатайству;
- 3) вносить предложения по совершенствованию воспитания ребенка в семье;
- 4) расторгнуть настоящий договор досрочно при систематическом невыполнении «Родителем» своих обязательств, уведомив «Родителя» об этом за _____ д н е й .

4. « Р о д и т е л ь » и м е е т п р а в о :

- 1) принимать участие в работе Совета педагогов ДО с правом совещательного г о л о с а ;
- 2) вносить предложения по улучшению работы с детьми и по организации дополнительных услуг в Д О ;
- 3) выбирать образовательную программу из используемых ДО в работе с д е т ь м и ;
- 4) Выбирать виды из предлагаемых дополнительных услуг ДО;
- 5) Находиться с ребенком в ДО в период его адаптации в течение _____ дней; _____ часов, в других случаях _____;
- 6) ходатайствовать перед ДО об отсрочке платежей за содержание ребенка в ДО, за дополнительные услуги не позднее чем за _____ дней до установленных с р о к о в п л а т ы ;
- 7) требовать выполнения Устава ДО и условий настоящего договора;
- 8) заслушивать отчеты заведующей ДО и педагогов о работе с детьми в г р у п п е ;
- 9) расторгнуть настоящий договор досрочно в одностороннем порядке при условии предварительного уведомления об этом ДО за _____ дней.

5. Договор действует с момента его подписания и может быть продлен, изменен, дополнен по соглашению сторон.

6. Изменения, дополнения к договору оформляются в форме приложения к н е м у .

7. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств _____

(ответственность сторон)

8. Срок действия договора с _____ по _____ 20__ года.

9. Договор составлен в двух экземплярах: один экземпляр хранится в ДО в личном деле ребенка; другой - у «Родителя» (лиц, его заменяющих).

Стороны, подписавшие настоящий Договор:

Дошкольная организация
№ _____

Родитель: мать (отец, лицо, их
заменяющее(Ф.И.О.паспортные данные);

Адрес: _____
(индекс, город, улица, дом)

Адрес проживания: _____
(индекс, город, улица, дом)

Место работы; должность

Место работы; должность

(телефон домашний, служебный)

(телефон домашний, служебный)

Подпись _____

Подпись _____

Печать

П р и л о ж е н и е 2
к Регламенту государственной
услуги «Прием документов
и зачисление детей в
дошкольные организации
образования»

Перечень уполномоченных органов по оказанию государственной услуги

Наименование уполномоченного органа	Юридический адрес	График работы	Контактный телефон	Веб адрес
Государственное учреждение «Управление образования города Астаны»	« город Астана	Среда, четверг с 9.00 до 18.00 часов, обед с 13.00 до 14.00, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней	8 (7172) 55-68-63, 55-68-64	Веб-сайт: www.bilim.astana.

П р и л о ж е н и е 3
к Регламенту государственной
услуги «Прием документов
и зачисление детей в
дошкольные организации
образования»

Регламент государственной услуги
"Оформление документов на социальное обеспечение сирот,
детей, оставшихся без попечения родителей"

1. Общие положения

1. Настоящий Регламент государственной услуги «Оформление документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей» (далее - регламент) разработан в соответствии с пунктом 4 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан «Об административных процедурах».

2. Государственная услуга «Оформление документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей» оказывается на основании стандарта государственной услуги, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки» (далее - постановление Правительства).

3. Государственная услуга осуществляется на основании статей 124 – 125 Кодекса Республики Казахстан от 26 декабря 2011 года «О браке (супружестве) и с е м ь е » .

4. Государственную услугу «Оформление документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей» (далее – государственная услуга) оказывает сотрудником попечения и поддержки детей (далее - исполнитель) Государственного учреждения «Управление образования города Астаны» (далее - управление).

5. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

6. Результатом завершения оказываемой государственной услуги является оформление документов и выдача выписки местного исполнительного органа (далее - МИО) об установлении опеки (попечительства) над несовершеннолетними детьми, оставшихся без попечения родителей (далее - справка), согласно приложению 1 к настоящему регламенту либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги.

7. Государственная услуга оказывается физическим лицам (далее – получатель государственной услуги).

8. Государственная услуга осуществляется бесплатно.

2. Требования к порядку оказания государственной услуги

9. Государственная услуга оказывается ежедневно в соответствии с графиком работы и адресом, указанным в приложении 2 к настоящему регламенту.

Информация о государственной услуге и о ходе ее оказания размещается на Веб-сайте Управления: www.bilim.astana.kz и на Веб-сайте www.astana.kz, или адресом указанным в приложении 2 к настоящему регламенту, на стендах, расположенных в фойе уполномоченных органов.

10. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи получателем необходимых документов, (день приема и день выдачи документов не входит в срок оказания государственной услуги), составляют тридцать рабочих дней;

2) максимально допустимое время ожидания до получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя - не более 20 минут;

3) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя - не более 20 минут.

11. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги управлением является непредставление получателем соответствующих документов, указанных в перечне постановления Правительства.

12. Этапы оказания государственной услуги с момента получения заявления от получателя для получения государственной услуги и до момента выдачи результата государственной услуги:

1) получатель подает заявление об оказании услуги в управление;

2) Управление проводит регистрацию и рассмотрение представленного заявления от Получателя, подготавливает мотивированный отказ или оформляет выписку из решения МИО и выдает результат оказания государственной услуги Получателю.

13. Минимальное количество лиц, осуществляющих прием документов для оказания государственной услуги в управлении, составляет один сотрудник.

3. Принципы работы

14. Деятельность специалистов уполномоченного органа основывается по отношению к получателю государственной услуги на принципах:

1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;

2) соблюдения законности при исполнении служебного долга;

3) вежливости при работе с получателями государственной услуги;

4) представления исчерпывающей информации об оказываемой

государственной услуге;

5) прозрачности деятельности должностных лиц при рассмотрении обращений;

6) обеспечения сохранности документов получателя государственной услуги;

7) защиты и конфиденциальности информации о содержании документов получателя государственной услуги.

4. Описание порядка действий (взаимодействия)

в процессе оказания государственной услуги

15. Прием документов в управлении осуществляется через ответственного исполнителя управления по адресам, указанным в приложении 2 к настоящему регламенту.

После сдачи документов в управление получателю выдается расписка о получении всех документов, в которой содержится дата получения получателем государственной услуги.

Необходимые (по установленному перечню) документы представляются заявителем в канцелярию управления.

16. Структурно-функциональные единицы (далее-СФЕ), которые участвуют в процессе оказания государственной услуги:

- 1) канцелярия управления;
- 2) отдел попечения и поддержки детей управления;
- 3) начальника управления.

17. Текстовое табличное описание последовательности простых действий (процедур, функций, операций) каждой СФЕ с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 3 к настоящему регламенту.

5. Результаты работы

18. Результаты оказания государственной услуги получателю измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением 4 к настоящему регламенту.

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги, по которым оценивается работа уполномоченного органа, ежегодно утверждаются соответствующим приказом Министра образования и науки Республики Казахстан.

5. Порядок обжалования

20. Разъяснение порядка обжалования действий (бездействия) специалистов уполномоченного органа, а также оказание содействия в подготовке жалобы осуществляются уполномоченным органом по адресам и телефонам, указанным в приложении 2 к настоящему регламенту.

21. В случае несогласия с результатами оказанной услуги, жалоба подается на имя руководителя управления по месту предоставления государственной услуги.

22. В случаях некорректного обслуживания, жалоба подается в уполномоченный орган согласно установленному графику работы (с 09.00 часов до 18.00 часов, с перерывом на обед с 13.00 часов до 14.00 часов, за исключением выходных и праздничных дней).

23. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

24. Для подачи жалобы в управление получателем государственной услуги подается собственноручно написанное заявление в произвольной форме.

25. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей информации управления и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

П р и л о ж е н и е 1
к Регламенту государственной
услуги «Оформление документов
на социальное обеспечение
сирот, детей, оставшихся без
попечения родителей»

О б р а з е ц
Выписка из приложения
к постановлению акима района (города)
населенный пункт № _____ от «_____»
_____ 20__ года

Об установлении опеки (попечительства)

В соответствии со статьей 119 Кодекса Республики Казахстан «О браке (супружестве) и семье», на основании заявления (Ф.И.О.) _____
и документов Управления образования города Астана аким _____ города
А с т а н ы

ПО С Т А Н О В Л Я Е Т :

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

№ п/п	Опекун (попечитель)	Опекаемый	Основание оформления опеки и попечительства
	Ф.И.О.	Ф.И.О., рождения (попечительство).	год опека

2. Закрепить имеющее жилье за _____

Аким города Астаны _____ подпись (Ф.И.О.)

М.П.

П р и л о ж е н и е 2
к Регламенту государственной
услуги «Оформление документов
на социальное обеспечение
сирот, детей, оставшихся без
попечения родителей»

Адрес и график работы Государственного учреждения
«Управление образования города Астаны»

№ н/п	Наименование	Адрес	Номера телефонов	Веб адрес	График работы
1	2	3	4	5	6
11.	Г У « Управление образования города Астаны »	г. Астана, ул. Бейбітшілік, 11, 7-этаж, кабинет 705	8 (7172) 55-68-75, 55-68-79	Веб-сайт: www.bilim.astana.kz	Рабочие дни понедельник - пя Рабочее время: с до 18.00 часов, пер с 13.00 до 14.00 Выходные дни: су - воскресенье

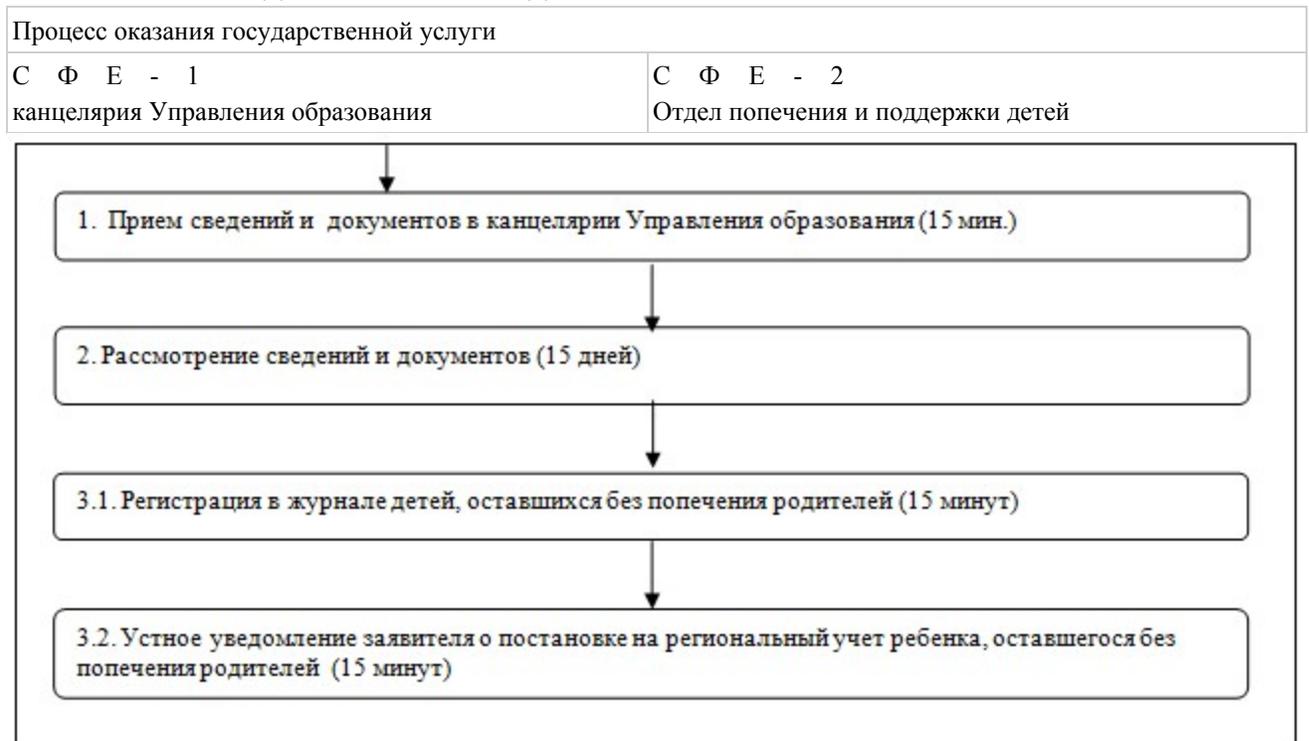
П р и л о ж е н и е 3
к Регламенту государственной
услуги «Оформление документов
на социальное обеспечение
сирот, детей, оставшихся без
попечения родителей»

Таблица 1. Описание действий СФЕ.

Действия основного процесса (хода, потока работ)			
1	№ действия (хода, потока работ)	1	2
2	Наименование СФЕ	С Ф Е - 1 . Канцелярия Управления образования	С Ф Е - 2 Отдел попечения и поддержки детей

3	Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	Принимает сведения и документы	Рассматривает представленные документы.
4	Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)		Регистрация в журнале учета детей, оставшихся без попечения родителей, и устное уведомление о постановке на региональный учет ребенка, оставшегося без попечения родителей.
5	Сроки исполнения	15 минут	15 дней
6	Номер следующего действия	2	

Схема, отражающая взаимосвязь между логической последовательностью действий:



Приложение 4
к Регламенту государственной услуги «Оформление документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

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

2. Качество			
2.1.% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги			
3. Доступность			
3.1.% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги			
4. Процесс обжалования			
4.1.% (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования			
5. Вежливость			
5.1.% (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала			

П р и л о ж е н и е 3

к постановлению акимата
города Астаны
от 29 декабря 2012 года № 107-1936

Регламент государственной услуги «Выдача дубликатов документов об образовании»

1. Общие положения

1. Настоящий Регламент государственной услуги «Выдача дубликатов документов об образовании» (далее - регламент) разработан в соответствии с пунктом 4 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан «Об административных процедурах».

2. Государственная услуга «Выдача дубликатов документов об образовании» оказывается на основании стандарта, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки» (далее - постановление Правительства).

3. Государственная услуга предоставляется в соответствии с подпунктом 9) статьи 4 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании» и постановлением Правительства Республики Казахстан от 28 декабря 2007 года № 1310 «Об утверждении видов и форм документов об образовании государственного образца и Правил их выдачи».

4. Государственная услуга «Выдача дубликатов документов об образовании»

(далее – государственная услуга) оказывается организациями основного среднего, общего среднего, технического и профессионального образования (далее – организации образования).

5. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

6. Результатом оказываемой государственной услуги являются дубликат документа об образовании либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги.

7. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, лицам без гражданства, постоянно проживающим в Республике Казахстан, и лицам казахской национальности, не являющимся гражданами Республики Казахстан (далее – получатель государственной услуги).

8. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах организации образования.

2. Требования к порядку оказания государственной услуги

10. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи получателем государственной услуги необходимых документов согласно постановления Правительства - не более 20 минут;

2) с момента обращения для получения государственной услуги - не более 10-ти календарных дней.

11. Государственная услуга предоставляется с 9.00 часов до 18.30 часов, с перерывом на обед с 13.00 часов до 14.30 часов, за исключением выходных и праздничных дней. Прием осуществляется в порядке очереди без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

12. Государственная услуга оказывается в организациях образования. Для оказания государственной услуги создаются условия для ожидания и подготовки необходимых документов (зал ожидания, места для заполнения документов, оснащенные стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения). Здания оборудованы входом с пандусами, предназначенными для доступа людей с ограниченными физическими возможностями.

13. Документы, необходимые для получения государственной услуги, сдаются в организации образования.

14. При сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги получателю выдается расписка о получении всех документов.

15. Доставка результата оказания государственной услуги осуществляется при личном посещении получателя государственной услуги (законного представителя).

16. В предоставлении государственной услуги отказывается в случаях, если, не представлены все документы.

При устранении получателем государственной услуги указанных препятствий заявление рассматривается на общих основаниях.

Мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги получатель получает в организации образования.

3. Принципы работы

17. Деятельность организаций образования основывается на соблюдении законодательных и нормативно-правовых актов Республики Казахстан и осуществляется на принципах вежливости, представления полной информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

4. Результаты работы

18. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 1 к настоящему регламенту.

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственных услуг ежегодно утверждаются приказом Министра образования и науки Республики Казахстан.

5. Порядок обжалования

20. Информацию о порядке обжалования действий (бездействия) сотрудника организации образования можно получить в учебной части организации образования.

21. Жалобы принимаются в устной или в письменной форме по телефону, почте либо нарочно через канцелярию организации в рабочие дни.

22. В случае несогласия с результатами оказанной услуги, получатели государственной услуги могут обратиться в вышестоящую инстанцию апелляции – Министерство образования и науки Республики Казахстан.

23. В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

24. Для подачи жалобы в организации образования получателем государственной услуги подается собственноручно написанное заявление в произвольной форме.

25. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей информации

организации образования и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

П р и л о ж е н и е 1
к р е г л а м е н т у о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н о й у с л у г и
« В ы д а ч а д у б л и к а т о в
документов об образовании»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа			
2. Качество			
2.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги			
3. Доступность			
3.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги			
3.2. % (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате			
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных существующим порядком обжалования			
5. Вежливость			
5.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных вежливостью персонала			

П р и л о ж е н и е 4
к п о с т а н о в л е н и ю а к и м а т а
г о р о д а А с т а н ы
от 29 декабря 2012 года № 107-1936

Регламент государственной услуги «Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования»

1. Общие положения

1. Настоящий Регламент государственной услуги «Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования» (далее - регламент) разработан в соответствии с пунктом 4 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан «Об административных процедурах».

2. Государственная услуга «Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования» оказывается на основании стандарта, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки» (далее - постановление Правительства).

3. Государственная услуга регулируется следующими нормативными правовыми актами:

- 1) Конституцией Республики Казахстан;
- 2) Законом Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании»;
- 3) постановлением Правительства Республики Казахстан от 19 января 2012 года № 127 «Об утверждении Типовых правил приема на обучение в организации образования, реализующих общеобразовательные учебные программы начального, основного среднего и общего среднего образования».

4. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

5. Данная услуга предоставляется гражданам Республики Казахстан в возрасте 7-18 лет (далее – получатель государственной услуги).

6. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на официальном сайте Министерства образования и науки

Республики Казахстан по адресу: www.edu.gov.kz., а также на информационных стендах в зданиях организаций образования.

7. Формой завершения государственной услуги, которую получит получатель государственной услуги, являются общий приказ организации образования о зачислении в организацию образования либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги.

2. Порядок оказания государственной услуги

8. Срок оказания государственной услуги с момента сдачи получателем государственной услуги необходимых документов согласно постановления Правительства составляет 1 рабочий день:

1) время ожидания до получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения (при регистрации) - 30 минут;

2) время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения, – не более 30 минут.

Срок получения конечного результата оказываемой государственной услуги (приказ о зачислении в организацию образования) - не более 3 месяцев, так как приказ о зачислении является общим для всех обучающихся.

9. Государственная услуга по приему документов и зачислению в организации для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования является бесплатной для всех категорий граждан государственных организаций образования.

10. Государственная услуга осуществляется ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней с 9.00 до 13.00 часов.

Предварительная запись и ускоренное оформление не предусмотрены.

11. Государственная услуга оказывается в зданиях организаций образования по месту проживания заявителя и с учетом территории обслуживания (микрорайон) данной организации образования.

Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы креслами и стульями.

12. Документы получателя государственной услуги сдаются ответственному лицу в канцелярию организации образования.

13. При сдаче документов для получения государственной услуги получателю государственной услуги выдается расписка о приеме необходимых документов с у к а з а н и е м :

- 1) номера и даты приема заявления;
- 2) количества и названия приложенных документов;
- 3) фамилии, имени, отчества ответственного лица, принявшего документы.

14. Способ доставки результата оказания услуги осуществляется через личное посещение заявителем организации образования.

15. Основанием для отказа получателю государственной услуги в предоставлении государственной услуги могут быть:

- 1) представление неполного пакета документов;
- 2) выявление недостоверных или искаженных фактов (сведений) в документах;
- 3) несоответствие или отсутствие заявленного уровня образования в данной организации образования;
- 4) несоответствие учебных показателей получателя государственной услуги статусу выбранной организации образования;
- 5) несоответствие проживания на территории обслуживания данной организации образования.

При отсутствии необходимого профиля обучения в данной организации образования получателю государственной услуги представляется информация о наличии свободных мест в других общеобразовательных школах на территории района (города) по выбранному профилю обучения.

При приеме документов заявителя на зачисление в организации образования руководители должны ознакомить получателя государственной услуги с уставом организации образования и другими документами, регламентирующими образовательный процесс организации образования.

3. Принципы работы

16. Деятельность организаций образования основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) представления исчерпывающей и полной информации;
- 5) защиты и конфиденциальности;
- 6) обеспечения сохранности документов, которые Получатель государственной услуги не получил в срок.

4. Результаты работы

17. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением 1 к настоящему регламенту.

18. Целевые значения показателей качества и эффективности государственных услуг ежегодно утверждаются приказом Министра образования и науки Республики Казахстан.

5. Порядок обжалования

19. В случае необходимости обжалования действия или бездействия уполномоченных должностных лиц получатель государственной услуги или его законный представитель может обратиться в Государственное учреждение «Управление образования города Астаны» (далее - управление).

Если законный представитель получателя государственной услуги не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанции, законный представитель может направить жалобу в письменном виде в Министерство образования и науки Республики Казахстан по адресу: город Астана, улица Орынбор, 8, 11 подъезд.

Жалобы принимаются в письменной форме по почте либо нарочно через канцелярию Министерства в рабочие дни.

20. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги получателем государственной услуги подается жалоба на имя начальника у п р а в л е н и я .

21. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

22. При подаче жалобы получателем государственной услуги подается заявление в произвольной форме.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей информации управления и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

П р и л о ж е н и е 1
к Регламенту оказания государственной услуги «Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной

подчиненности для обучения по
 общеобразовательным программам
 начального, основного среднего,
 общего среднего образования»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа			
2. Качество			
2.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги			
3. Доступность			
3.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги			
3.2. % (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате			
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных существующим порядком обжалования			
5. Вежливость			
5.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных вежливостью персонала			

П р и л о ж е н и е 5
 к постановлению акимата
 города Астаны
 от 29 декабря 2012 года № 107-1936

Регламент государственной услуги «Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования»

1. Общие положения

1. Настоящий Регламент государственной услуги «Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования» (далее - регламент) разработан в соответствии с пунктом 4 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан «Об административных процедурах».

2. Государственная услуга «Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования» оказывается на основании стандарта, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки» (далее – постановление Правительства).

3. Государственная услуга регулируется:

1) Законом Республики Казахстан от 27 июля 2007 «Об образовании»;
2) Законом Республики Казахстан от 11 июля 2002 года «О социальной и медико-педагогической коррекционной поддержке детей с ограниченными возможностями» ;

3) Правилами о порядке организации деятельности специальных (коррекционных) организаций образования Республики Казахстан, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 3 февраля 2005 года № 100 ;

4) Правилами о порядке организации учебных занятий для детей-инвалидов, проходящих курс лечения в стационарных лечебно-профилактических, реабилитационных и других организациях здравоохранения, оказания помощи родителям в обучении детей-инвалидов на дому учебно-воспитательными организациями, утвержденными Приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 26 ноября 2004 года № 974.

4. Государственная услуга «Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования» (далее – государственная услуга) оказывается организациями среднего образования Республики Казахстан.

5. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

6. Данная услуга предоставляется физическим лицам, не имеющим возможности посещения организации образования, временно или постоянно, по состоянию здоровья (далее -получатель государственной услуги).

7. Формой завершения государственной услуги являются приказ организации образования либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги.

8. Государственная услуга оказывается на безвозмездной основе.

2. Порядок оказания государственной услуги

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на официальном сайте Министерства образования и науки www.edu.gov.kz.

10. Сроки оказания государственной услуги: с момента сдачи получателем государственной услуги необходимых документов, согласно постановления Правительства – 3 рабочих дня.

11. Государственная услуга осуществляется ежедневно с 8.00 до 17.00 часов, за исключением выходных и праздничных дней, с перерывом на обед с 13.00 до 14.30 часов.

Предварительная запись и ускоренное оформление не предусмотрены.

12. Государственная услуга осуществляется в зданиях организаций образования. Помещение внутри здания, где предоставляются услуги, по размерам, расположению и конфигурации соответствуют условиям для предоставления качественных услуг. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов, помещения оборудованы креслами и стульями.

13. Документы получателя государственной услуги сдаются руководителю организации образования.

14. При сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги получателю государственной услуги выдается опись с отметкой о дне получения.

15. Способ доставки результата оказания услуги - посредством личного посещения законных представителей получателя государственной услуги.

16. Организации образования при представлении неполного пакета документов, извещают получателя государственной услуги об отказе с указанием причин.

3. Принципы работы

17. Деятельность организаций образования основывается на принципах:

1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;

- 2) законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) представления исчерпывающей и полной информации;
- 5) защиты и конфиденциальности;
- 6) обеспечения сохранности документов, которые получатель государственной услуги не получил в срок.

4. Результаты работы

17. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением 1 к настоящему Регламенту.

18. Целевые значения показателей качества и эффективности государственных услуг ежегодно утверждаются приказом Министра образования и науки Республики Казахстан.

5. Порядок обжалования

19. При необходимости обжаловать действия (бездействие) уполномоченных должностных лиц законный представитель получателя государственной услуги может обратиться в Государственное учреждение «Управление образования города Астаны» (далее - управление).

20. Жалобы принимаются в письменной форме по почте либо нарочно через канцелярию управления в рабочие дни.

21. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги, жалоба подается на имя начальника управления.

22. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей корреспонденции управления и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

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

« Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного, среднего, общего среднего образования»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа			
2. Качество			
2.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги			
3. Доступность			
3.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги			
3.2. % (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате			
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных существующим порядком обжалования			
5. Вежливость			
5.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных вежливостью персонала			

Приложение 6
к постановлению акимата
города Астаны
от 29 декабря 2012 года № 107-1936

Регламент государственной услуги государственной услуги «Выдача разрешений на обучение в форме экстерната в организациях основного среднего, общего среднего образования»

1. Общие положения

1. Настоящий Регламент государственной услуги «Выдача разрешений на обучение в форме экстерната в организациях основного среднего, общего среднего образования» (далее - регламент) разработан в соответствии с пунктом 4 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан «Об административных процедурах».

2. Государственная услуга «Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования» оказывается на основании стандарта, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки» (далее- постановление П р а в и т е л ь с т в а) .

3. Организация обучения в форме экстерната осуществляется в соответствии со статьей 27, подпунктом 25-7) пункта 3, подпунктом 21-3) пункта 4 статьи 6 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании» и в соответствии с Типовыми правилами проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся, утвержденными приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 18 марта 2008 года № 125.

4. Государственная услуга «Выдача разрешений на обучение в форме экстерната в организациях основного среднего, общего среднего образования» (далее – государственная услуга) оказывается организациями среднего образования Республики Казахстан, реализующими общеобразовательные учебные программы основного среднего, общего среднего образования, независимо от формы собственности и ведомственной подчиненности (полное наименование, юридические адреса которых указаны в учредительных документах) (далее – организация образования).

5. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

6. Формой завершения Государственной услуги являются разрешение на обучение в форме экстерната либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги.

7. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

8. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на официальном сайте Министерства образования и науки Республики Казахстан www.edu.gov.kz.

2. Порядок оказания государственной услуги

9. Государственная услуга предоставляется физическим лицам (далее - получатель государственной услуги).

10. Сроки оказания государственной услуги с момента сдачи получателем государственной услуги необходимых документов согласно постановления Правительства составляют пятнадцать рабочих дней.

11. Государственная услуга осуществляется ежедневно с 9.00 до 18.30 часов, за исключением выходных и праздничных дней, с перерывом на обед с 13.00 до 14.30 часов организацией образования.

Предварительная запись и ускоренное оформление не предусмотрены.

12. Государственная услуга осуществляется в здании организаций образования, которые определяются по указанию районного (городского) отдела (управления) образования, куда получатель государственной услуги обратился для получения разрешения на обучение в форме экстерната.

Помещение внутри здания, где предоставляется услуга, по размерам, расположению и конфигурации должно соответствовать условиям для предоставления качественных услуг. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы креслами и стульями.

13. Для получения государственной услуги получатель государственной услуги подает заявление в произвольной форме на имя руководителя организации образования не позднее 1 декабря текущего учебного года.

Заявление получателя государственной услуги на обучение в форме экстерната регистрируется юридическим лицом организации образования в журнале регистрации.

14. Решение о допуске экстерната к итоговой аттестации принимается педагогическим советом организации образования.

Приказ о допуске лиц к аттестации в форме экстерната издается организациями образования.

15. Документы получателя государственной услуги сдаются в канцелярию организации образования.

16. При сдаче всех необходимых документов согласно постановлению Правительства для получения государственной услуги получателю

государственной услуги выдается опись с отметкой о дне получения.

17. Способ доставки результата оказания услуги - посредством личного посещения получателя государственной услуги.

18. В предоставлении государственной услуги отказывается:

1) в случае представления получателем государственной услуги неполного пакета документов;

2) лицам, не имеющим возможности обучаться в общеобразовательных организациях образования по состоянию здоровья;

3) обучающимся, временно проживающим за рубежом или выезжающим на постоянное место жительства, либо обучающимся по линии международного обмена школьниками;

4) лицам, не завершившим своевременное обучение в организациях основного среднего и общего среднего образования.

3. Принципы работы

19. Деятельность организации образования основывается на принципах:

1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;

2) законности при исполнении служебного долга;

3) вежливости;

4) представления исчерпывающей и полной информации;

5) защиты и конфиденциальности;

6) обеспечения сохранности документов, которые Получатель государственной услуги не получил в срок.

4. Результаты работы

20. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением 1 к настоящему Регламенту.

21. Целевые значения показателей качества и эффективности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного учреждения, оказывающего государственные услуги, ежегодно утверждаются приказом местных представительных и исполнительных органов в области образования.

5. Порядок обжалования

22. В случае несогласия с результатами оказанной услуги, получатель государственной услуги может обратиться в отдел образования.

23. Жалобы принимаются в письменной форме по почте либо нарочно через канцелярию организации образования, или государственного органа, или иных организаций.

24. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

25. Принятая жалоба регистрируется в организацию образования в журнале входящей корреспонденции и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

П р и л о ж е н и е 1
к Регламенту оказания государственной услуги «Выдача разрешений на обучение в форме экстерната организациях основного среднего, общего среднего образования»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа			
2. Качество			
2.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги			
3. Доступность			
3.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги			
3.2. % (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате			

4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных существующим порядком обжалования			
5. Вежливость			
5.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных вежливостью персонала			

П р и л о ж е н и е 7

к постановлению акимата
города Астаны
от 29 декабря 2012 года № 107-1936

Регламент государственной услуги

«Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования, высших учебных заведениях»

1. Общие положения

1. Настоящий Регламент государственной услуги «Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования» (далее-регламент) разработан в соответствии с пунктом 4 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан «Об административных процедурах».

2. Государственная услуга «Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования» оказывается на основании стандарта государственной услуги утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки» (далее -постановление Правительства).

3. Государственная услуга предоставляется в соответствии со статьей 43 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании».

4. Государственная услуга «Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования» (далее - государственная услуга) оказывается организациями технического и профессионального образования (далее – организации ТиПО) независимо от форм собственности, где предусмотрены условия для обслуживания получателей государственной услуги.

5. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан,

лицам без гражданства, постоянно проживающим в Республике Казахстан, и лицам казахской национальности, не являющимся гражданами Республики Казахстан (далее - получатель государственной услуги).

Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах организаций ТиПО.

6. Степень автоматизации государственной услуги: неавтоматизированная.

7. Форма завершения государственной услуги – направление о предоставлении общежития либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги.

8. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи получателем государственной услуги согласно необходимых документов - не более 20 минут;

2) с момента обращения для получения государственной услуги - не более 7 - м и к а л е н д а р н ы х д н е й .

9. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

10. Государственная услуга предоставляется с 9.00 часов до 18.30 часов, с перерывом на обед с 13.00 часов до 14.30 часов, за исключением выходных и п р а з д н и ч н ы х д н е й .

Прием осуществляется в порядке очереди без предварительной записи и у с к о р е н н о г о о б с л у ж и в а н и я .

11. Государственная услуга оказывается в организациях ТиПО. Для оказания государственной услуги создаются условия для ожидания и подготовки необходимых документов (зал ожидания, места для заполнения документов, оснащенные стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения).

2. Требования к порядку оказания государственной услуги

12. Форма заявления для получения государственной услуги размещается в фойе организаций ТиПО, либо имеется у специалиста.

13. Документы, необходимые для получения государственной услуги согласно постановления Правительства, сдаются в учебную часть организаций Т и П О .

14. При сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги получателю государственной услуги выдается расписка о получении всех д о к у м е н т о в .

15. Доставка результата оказания государственной услуги осуществляется при личном посещении получателя государственной услуги (законного п р е д с т а в и т е л я) .

16. В предоставлении государственной услуги отказывается в случаях:
- 1) непредставления полного пакета необходимых документов.
 - 2) отсутствия мест в общежитии в организациях ТиПО.

3. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

17. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, принятием решений руководителями организаций ТиПО по исполнению настоящего регламента осуществляется начальником управления.

18. Для осуществления полноценного контроля предоставления государственной услуги управлением разрабатывается форма отчета по «Предоставлению общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования».

1) отчет по «Предоставлению общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования» готовится и сдается управлению непосредственно руководителем организации ТиПО.

19. Руководитель организации ТиПО несет ответственность за:

- выполнение действий оказания государственной услуги в соответствии с регламентом;
- несоблюдение последовательности оказания государственной услуги и сроков ее выполнения, установленных регламентом;
- достоверность информации, представляемой в ходе предоставления государственной услуги.

20. Управление образования осуществляет контроль за порядком предоставления и качеством исполнения государственной услуги, в соответствии с приложением 1 к настоящему регламенту.

4. Принципы работы

21. Деятельность организаций ТиПО основывается на соблюдении законодательных и нормативно-правовых актов и осуществляется на принципах вежливости, представления полной информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

5. Порядок обжалования

22. Информацию о порядке обжалования действий (бездействия) сотрудника организации ТиПО можно получить в учебной части организаций ТиПО.

Жалобы принимаются в устной или в письменной форме по телефону, почте либо нарочно через канцелярию организации в рабочие дни.

23. В случае несогласия с результатами оказанной услуги, получатели государственной услуги могут обратиться в вышестоящую инстанцию апелляции – Министерство образования и науки Республики Казахстан в соответствии с установленным графиком работы.

24. В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

25. Для подачи жалобы в организации ТиПО получателем государственной услуги подается собственноручно написанное заявление в произвольной форме.

26. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей корреспонденции ТиПО и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

П р и л о ж е н и е 1
к Регламенту государственной
услуги «Предоставление
общжития обучающимся
в организациях технического
профессионального образования

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа			
2. Качество			
2.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги			
3. Доступность			
3.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством и			

информацией о порядке предоставления услуги			
3.2. % (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате			
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных существующим порядком обжалования			
5. Вежливость			
5.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных вежливостью персонала			

П р и л о ж е н и е 8
к п о с т а н о в л е н и ю а к и м а т а
г о р о д а А с т а н ы
от 29 декабря 2012 года № 107-1936

Регламент государственной услуги «Прием документов и зачисление в организации образования, осуществляющие подготовку кадров по образовательным программам технического и профессионального образования»

1. Общие положения

1. Настоящий Регламент государственной услуги «Прием документов и зачисление в организации образования, осуществляющие подготовку кадров по образовательным программам технического и профессионального образования» (далее- регламент) разработан в соответствии с пунктом 4 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан «Об административных процедурах».

2. Государственная услуга «Прием документов и зачисление в организации образования, осуществляющие подготовку кадров по образовательным программам технического и профессионального образования» оказывается на основании стандарта государственной услуги, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки» (далее – постановление Правительства).

3. Оказание государственной услуги регулируется статьей 26 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании» и постановлением Правительства от 19 января 2012 года № 130 «Об утверждении Типовых правил приема на обучение в организации образования, реализующие

профессиональные учебные программы технического и профессионального образования» (далее-Типовые правила).

4. Государственная услуга «Прием документов и зачисление в организации образования, осуществляющие подготовку кадров по образовательным программам технического и профессионального образования» (далее – государственная услуга) оказывается организациями технического и профессионального образования (далее – ТиПО) независимо от форм собственности, где предусмотрены условия для обслуживания получателей государственной услуги, в том числе для лиц с ограниченными физическими возможностями .

5. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранным гражданам и лицам без гражданства, имеющим основное среднее (основное общее), общее среднее (среднее общее), техническое и профессиональное (начальное профессиональное и среднее профессиональное), послесреднее, образование (далее - получатель государственной услуги).

6. Степень автоматизации государственной услуги: неавтоматизированная.

7. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на интернет-ресурсах и стендах, расположенных в фойе организаций ТиПО, а также на официальных сайтах Министерства образования и науки Республики Казахстан www.edu.gov.kz, акиматов, Государственного учреждения «Управление образования города Астаны» (далее -управление).

8. Результатом завершения государственной услуги являются общий приказ о зачислении либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги

2. Порядок оказания государственной услуги

9. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи получателем государственной услуги необходимых документов согласно постановления Правительства на этапе приема документов - не более 60 минут ;

2) с момента обращения для получения государственной услуги – с момента поступления заявления до момента зачисления в установленные Типовыми правилами сроки по 30 августа на очную форму обучения, по 30 сентября на заочную форму обучения .

Не более чем в недельный срок со дня регистрации документов приемная комиссия извещает о допуске поступающих к вступительным экзаменам.

10. Государственная услуга, оказываемая организацией образования, предоставляется на платной основе в соответствии с тарифом услуги, утверждаемым организацией образования и согласованным с учредителем.

11. Государственная услуга предоставляется:

- 1) на очную форму обучения - с 20 июня по 20 августа;
- 2) на вечернюю и заочную формы обучения - с 20 июня по 20 сентября;
- 3) по специальностям искусства и культуры - с 20 июня по 20 июля.

Вступительные экзамены проводятся: на очную форму обучения - с 1 августа по 28 августа, на вечернюю и заочную формы обучения - с 1 августа по 25 сентября; по специальностям искусства и культуры специальные или творческие экзамены проводятся с 21 июля по 28 июля.

12. Зачисление в состав обучающихся по образовательным учебным программам технического и профессионального образования на очную форму обучения - с 25 августа по 30 августа;

2) в рабочие дни в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 18.00 часов, с перерывом на обед, за исключением выходных и праздничных дней;

3) прием осуществляется в порядке очереди без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

Фойе учебных заведений оснащены информационными стендами с образцами заполненных бланков.

3. Требования к порядку оказания государственной услуги

13. Заявление, а также все необходимые документы сдаются в приемную комиссию организации образования.

14. Документы получателей государственной услуги, представленные для оказания государственной услуги, регистрируются в «Книге регистрации поступающих в число обучающихся». Лицу, сдавшему документы, выдается расписка о приеме документов согласно приложению 1 к настоящему регламенту с указанием номера и даты приема заявления, фамилии, имени, отчества члена приемной комиссии, выдавшего расписку.

15. Способ доставки результата государственной услуги осуществляется при личном посещении получателя государственной услуги.

16. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги служит предоставление получателем государственной услуги неполного пакета документов.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

17. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, принятием решений руководителями

организаций ТиПО по исполнению настоящего регламента осуществляется начальником управления.

18. Для осуществления полноценного контроля предоставления государственной услуги управлением разрабатывается форма отчета по приему документов и зачислению в организации образования, осуществляющие подготовку кадров по образовательным программам технического и профессионального образования. Отчет по приему документов и зачислению в организации образования, осуществляющие подготовку кадров по образовательным программам технического и профессионального образования готовится и сдается ежемесячно управлению непосредственно руководителем организации ТиПО.

19. Руководитель организации ТиПО несет ответственность за:

- выполнение действий оказания государственной услуги в соответствии с настоящим регламентом;
- несоблюдение последовательности оказания государственной услуги и сроков ее выполнения, установленных настоящим Регламентом;
- достоверность информации, представляемой в ходе предоставления государственной услуги.

20. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением 2 к настоящему регламенту.

5. Принципы работы

21. Деятельность организации технического и профессионального образования основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) доступности образования для всего населения, его гуманистического и светского характера;
- 3) равенства прав обучающихся на получение качественного образования;
- 4) представления полной информации об оказываемой государственной услуге;
- 5) обеспечения защиты и конфиденциальности информации о содержании документов, предоставленных получателем государственной услуги;
- 6) обеспечения сохранности документов, которые получатель государственной услуги не получил в установленные сроки;
- 7) своевременности предоставления государственной услуги;
- 8) корректности и вежливости;
- 9) законности;

11) открытости.

6. Порядок обжалования

22. Информацию о порядке обжалования действий (бездействия) сотрудника организации образования можно получить у Председателя приемной комиссии организации образования.

23. Жалобы принимаются в устной или в письменной форме по телефону, почте либо нарочно через приемную организации образования в рабочие дни.

24. Организация образования непосредственно оказывает услугу. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги, некорректного обслуживания, обращения граждан принимаются письменно на имя руководителя организации образования.

25. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

26. Для подачи жалобы получателем государственной услуги подается собственноручно написанное заявление в произвольной форме.

27. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей информации организации образования и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

П р и л о ж е н и е 1

к Регламенту государственной
услуги «Прием документов
и зачисление в организации
образования, осуществляющие
подготовку кадров по
образовательным программам
технического и профессионального
образования»

(наименование учредителя)

(наименование учебного заведения)

Р а с п и с к а

№ -----

о приеме документов

Получены от гражданина (-ки) _____

(фамилия, имя, отчество полностью)

с л е д у ю щ и е

д о к у м е н т ы * :

1. _____

2. Документ, удостоверяющий личность _____

3. _____

(наименование документа об образовании)

выдан _____ «___» _____ 20__ г. № _____

4. Три фотокарточки _____

5. Справка о состоянии здоровья _____

6. _____

7. _____

Ответственный секретарь по приему _____

(подпись)

«___» _____ 20__ г.

П р и л о ж е н и е 2

к Регламенту государственной
услуги «Прием документов
и зачисление в организации
образования, осуществляющие
подготовку кадров по
образовательным программам
технического и профессионального
образования»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	7
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа			
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут			

2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги			
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом			
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги			
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза			
3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет			
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг			
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок			
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных с существующим порядком обжалования			
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования			
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала			

П р и л о ж е н и е 9

к постановлению акимата

города Астаны

от 29 декабря 2012 года № 107-1936

Регламент государственной услуги

«Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам»

1. Общие положения

1. Настоящий Регламент государственной услуги «Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам» (далее - регламент) разработан в соответствии с пунктом 4 статьи 9 -1 Закона Республики Казахстан «Об административных процедурах».

2. Государственная услуга «Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам» оказывается на основании стандарта, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки» (далее - постановление Правительства).

3. Государственная услуга регулируется статьей 16 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании».

4. Государственная услуга «Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам» (далее – государственная услуга) оказывается специальными организациями образования, предоставляющими общее среднее образование независимо от организационно-правовых форм, формы собственности и ведомственной подчиненности (далее – организация образования).

5. Данная услуга предоставляется физическим лицам - детям с ограниченными возможностями в развитии от 7 до 18 лет (далее - получатель государственной услуги).

6. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

7. Формой завершения оказываемой государственной услуги являются приказ организации образования либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги.

8. Государственная услуга по предоставлению начального, основного среднего и общего среднего образования проводится за счет средств местного бюджета.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на официальных сайтах организаций образования Республики Казахстан, а также Министерства образования и науки Республики Казахстан по адресу: [www.edu.gov.kz.](http://www.edu.gov.kz), и на стендах организаций образования.

2. Порядок оказания государственной услуги

10. Сроки оказания государственной услуги: рассмотрение документов согласно перечня постановления Правительства осуществляется в течение 3 рабочих дней с момента поступления заявления.

11. Государственная услуга оказывается ежедневно с 08.00 до 18.00ч. с перерывом на обед с 13.00 до 14.00, за исключением выходных и праздничных

д н е й .

Государственная услуга осуществляется в зданиях организаций образования. Помещение внутри здания, где предоставляются услуги, по размерам, расположению и конфигурации соответствует условиям для предоставления качественных услуг. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы креслами и стульями.

12. Заполненные заявления, а также необходимые документы для получения государственной услуги представляются ответственному лицу организации образования (директор, заместитель директора школы).

13. Формой документа, подтверждающей, что получатель государственной услуги сдал все необходимые документы, является расписка о приеме документов с указанием номера и даты приема заявления, фамилии, имени, отчества члена приемной комиссии, выдавшего расписку.

14. Способом получения результата оказания государственной услуги является личное посещение получателя.

15. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги служит представление получателем государственной услуги неполного пакета документов.

3. Принципы работы

16. Деятельность организаций образования основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) представления исчерпывающей и полной информации;
- 5) защиты и конфиденциальности;
- 6) обеспечения сохранности документов, которые получатель государственной услуги не получил в срок.

4. Результаты работы

17. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением 1 к настоящему Регламенту.

5. Порядок обжалования

18. При необходимости обжаловать действия (бездействие) уполномоченных должностных лиц законный представитель получателя государственной услуги

вправе обратиться в организацию образования.

19. Жалобы принимаются в письменной форме по почте либо нарочно в рабочие дни согласно установленному графику работы.

20. Если законный представитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанции, законный представитель направляет жалобу в письменном виде в Министерство образования и науки по адресу город Астана, улица Орынбор, 8, 11-подъезд.

21. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

22. При подаче жалобы необходимо заявление получателя государственной услуги.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей корреспонденции организации образования и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

П р и л о ж е н и е 1
к Регламенту государственной
услуги «Прием документов и
зачисление в специальные
организации образования
детей с ограниченными
возможностями для обучения
по специальным
общеобразовательным
учебным программам»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	7
1. Своевременность			

1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа			
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги			
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.д.)			
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги			
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза			
3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет			
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг			
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок			
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных с существующим порядком обжалования			
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования			
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала			

П р и л о ж е н и е 1 0

к п о с т а н о в л е н и ю а к и м а т а

г о р о д а А с т а н ы

от 29 декабря 2012 года № 107-1936

Регламент государственной услуги

«Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования»

1. Общие положения

1. Настоящий Регламент государственной услуги «Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования» (далее - регламент)

разработан в соответствии с пунктом 4 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан «
Об административных процедурах».

2. Государственная услуга «Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования» осуществляется на основании стандарта, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки» (далее – постановление Правительства).

3. Государственная услуга оказывается в соответствии с подпунктами 38-1), 39) статьи 1; подпунктом 19) статьи 4; подпунктом 44-5) статьи 5; подпунктом 14) пункта 2 статьи 6; подпунктами 5), 10) пункта 3 статьи 6; подпунктами 5), 9) пункта 4 статьи 6; пунктом 1, подпунктом 1) пункта 2, пунктом 3 статьи 23; пунктом 12 статьи 26; пунктом 4 статьи 40 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании».

4. Государственная услуга «Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования» (далее – государственная услуга) оказывается дополнительными организациями всех типов и видов адрес, которых указан в приложении 1 к настоящему регламенту.

5. Государственная услуга оказывается физическим лицам в возрасте от 3 до 18 лет (далее – получатель государственной услуги).

6. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на стендах, расположенных в организациях дополнительного образования детей, а также на официальных сайтах Государственного учреждения «Управление образования города Астаны» (далее- управление) и на сайте Министерства образования и науки Республики Казахстан www.edu.gov.kz.

7. Степень автоматизации государственной услуги: неавтоматизированная.

8. Форма завершения государственной услуги – является приказ о зачислении в организацию дополнительного образования детей, изданный на основании договора согласно приложению 2, к настоящему регламенту, заключенного между законными представителями детей и организацией ДО детей либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги.

9. Сроки оказания государственной услуги с момента:

1) обращения для получения государственной услуги составляют 3 рабочих дня (15 дней для детских музыкальных, художественных школ, школ искусств и спортивных школ);

2) максимально допустимое время ожидания до получения Государственной

услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя (при регистрации) - не более 30 минут ;

3) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя - не более 30 минут .

10. Государственная услуга осуществляется ответственным лицом в соответствии с установленным графиком работы организации дополнительного образования детей, при личном обращении получателя государственной услуги по истечении 3 рабочих дней с момента поступления заявления.

11. Государственная услуга предоставляется в рабочие дни в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 18.00 часов, с перерывом на обед, за исключением выходных и праздничных дней.

Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

12. Государственная услуга оказывается в зданиях организаций дополнительного образования детей, где предусмотрены условия для обслуживания получателей, в том числе для лиц с ограниченными физическими возможностями.

2. Порядок оказания государственной услуги

13. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги размещается в фойе организации дополнительного образования детей, а также на официальном сайте уполномоченного органа организации дополнительного образования детей.

14. При сдаче всех документов для получения государственной услуги получателю государственной услуги выдается расписка о получении необходимых документов с указанием номера и даты приема заявления, фамилии , имени, отчества ответственного лица, выдавшего расписку с указанием даты получения услуги .

15. Способом доставки информации о результате оказанной государственной услуги является личное обращение получателя государственной услуги к ответственному лицу в соответствии с установленным графиком работы по истечении 3 рабочих дней с момента поступления заявления.

16. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги служит представление получателем государственной услуги неполного пакета документов.

3. Принципы работы

17. Основными принципами предоставления услуги являются:
- 1) соблюдение законодательства Республики Казахстан;
 - 2) предоставление полной информации об оказываемой государственной услуге ;
 - 3) обеспечение сохранности документов, которые получатель государственной услуги не получил в установленные сроки;
 - 4) своевременность предоставления государственной услуги;
 - 5) корректность и вежливость.

4. Результаты работы

18. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему регламенту .

19. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги по мере необходимости утверждаются приказом руководителя организации дополнительного образования детей.

5. Порядок обжалования

20. Жалобы в управление принимаются в письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством , либо нарочно через канцелярию .

22. В случае претензии по качеству предоставления государственной услуги, некорректного обслуживания жалоба подается в управление.

23. В случае несогласия с результатами государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законом порядке .

24. Для подачи жалобы в вышестоящие органы получателем государственной услуги подается собственноручно написанное заявление в произвольной форме.

В необходимых случаях к заявлению получателем государственной услуги прилагаются документы, подтверждающие некачественное предоставление государственной услуги .

25. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей информации управления и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» .

Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и

времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

Приложение 1

«Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования»

Сеть организаций дополнительного образования

№ п/п	Наименование организации	Адрес	Телефоны
	Республиканские организации		
1	2	3	4
1	Республиканский учебно-методический центр дополнительного образования	г. Астана пр. Победы 16/2	8-(7172)-445382 т/ф.: 445342
2	Республиканский учебно-оздоровительный центр «Балдаурен»	Акмолинская область г. Щучинск	8-(71636)-4-50-99 4 - 5 5 - 9 5 т/ф.: 4-55-67
	Астана 8 (7172)		
1.	ГККП «Дворец Школьников имени М.Утемисова»	ул. Бокейхана, 1	32-49-67, 32-49-2 т/ф.: 32-49-2 e-mail: dvoreskool@mail
2.	ГККП «Центр технического творчества»	пер. Сарыадыр, 3	5 4 - 4 2 - 1 9 e-mail: Ctt-kz@yandex.ru
3.	ГККП «Детско-юношеский центр «Шыгыс»	ул. Рыскулбекова, 4/3	2 3 - 2 4 - 4 2 e-mail: umcsport@mail.ru
4.	ГККП «Детская художественная школа»	ул. Богенбай батыра, 17	31-97-78, т/ф.: 31-42-5 e-mail: dhshastana@mail.ru
5.	ГККП «Оздоровительно-спортивный лагерь «Арман»	ул. Айманова, 3	8-701-589-44-66 arman-ust@yandex.ru
6.	ГККП «Детская музыкальная школа № 1»	ул. Желтоксан, 36	31-43-86, 49-50-0 e-mail: Dmsh1@list.ru
7.	ГККП «Детская музыкальная школа № 2»	ул. Кенесары, 49	21-54-78 21-63-1 e-mail: dmsh_2astana@mail.ru
8.	ГККП «Детская музыкальная школа № 3»	ул. Бейсекбаева, 3/1	3 7 - 1 1 - 1 9 Dostov_vladimir@mail.ru
9.	ГККП «Школа искусств № 1»	пр. Абая, 74/1	48-77-43, т/ф.: 34-50-6 ski-kz@yandex.ru
10.	ГККП «Школа искусств № 2»	мкр. Караоткель, 104, улица, 5	34-38-34, 34-37-6 oner_mektebi_2@mail.ru
11.	ГУ «Станция юных туристов»	ул. Айманова, 3	32-22-58, 43-73-6 e-mail: yuntur_astana@mail.ru

П р и л о ж е н и е 2

«Прием документов и зачисление
в организации дополнительного
образования для детей по
предоставлению им дополнительного
образования»

Т И П О В О Й Д О Г О В О Р
МЕЖДУ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
И РОДИТЕЛЯМИ РЕБЕНКА

Город _____ "___" _____ 20__ г.

Организация дополнительного образования детей

(наименование)

именуемая в дальнейшем ОДО, в лице директора _____

(фамилия, имя, отчество)
действующей на основании Устава ОДО, с одной стороны, и матерью (отцом,
лицом, _____ их _____ заменяющим)

(фамилия, имя, отчество матери, отца, лиц, их заменяющих)
именуемой в дальнейшем "Родитель", ребенка _____
(фамилия, имя, отчество

ребенка; год рождения)

с другой стороны, заключили настоящий договор о следующем:
1. _____ О Д О _____ о б я з у е т с я :

1.1. Зачислить ребенка в кружок/секцию

(наименование)

на основании _____
(наименование документа о зачислении)

1.2. Обеспечить бесплатные образовательные услуги

(наименование видов услуг,

_____ оплачиваемых за счет средств спонсоров; учредителя)
платные образовательные услуги

(наименование видов услуг, оплачиваемых родителями)
развитие его творческих способностей и интересов;
осуществлять индивидуальный подход к ребенку, учитывая особенности его
р а з в и т и я ;
заботиться об эмоциональном благополучии ребенка.

1.3. Обучать ребенка по программе _____
(наименование программы;

название органа, утвердившего программу)
1.4. Организовывать деятельность ребенка в соответствии с его возрастом,
индивидуальными особенностями, содержанием образовательной программы.

1.5. Переводить ребенка в следующую возрастную группу

(дата перевода)
1.6. Соблюдать настоящий договор.
2. _____ "Родитель" обязуется:

2.1. Соблюдать Устав ДО и настоящий договор.

2.2. Вносить плату за содержание ребенка в ДО в сумме

в сроки _____

2.3. Лично передавать и забирать ребенка у воспитателя, не передоверяя ребенка
лицам, не достигшим 16-летнего возраста (или иные условия).

2.4. Приводить ребенка в ОДО в опрятном виде; чистой одежде и обуви

(иные требования ОДО с учетом местных; сезонных;

возрастных; индивидуальных особенностей ребенка)
2.5. Информировать ОДО о предстоящем отсутствии ребенка; его болезни.

2.6. Взаимодействовать с ОДО по всем направлениям обучения ребенка.

2.7. Оказывать ОДО посильную помощь в реализации уставных задач

(охрана жизни ребенка; оздоровление; гигиеническое;

культурно - эстетическое; экологическое воспитание;

коррекционная работа в условиях семьи; иное)
3. _____ ОДО имеет право:

3.1. Отчислить ребенка из ОДО при наличии медицинского заключения о

состоянии здоровья ребенка, препятствующего его дальнейшему пребыванию.

3.2. Предоставлять "Родителю" отсрочку платежей за содержание ребенка в ОДО по его ходатайству.

3.3. Вносить предложения по совершенствованию воспитания ребенка в семье.

3.4. Расторгнуть настоящий договор досрочно при систематическом невыполнении "Родителем" своих обязательств, уведомив "Родителя" об этом за _____ д н е й .

4. _____ " Р о д и т е л ь " _____ и м е е т _____ п р а в о :

4.1. Принимать участие в работе Совета педагогов ОДО с правом совещательного _____ г о л о с а .

4.2. Вносить предложения по улучшению работы с детьми и по организации дополнительных _____ у с л у г _____ в _____ О Д О .

4.3. Выбирать образовательную программу из используемых ОДО в работе с _____ д е т ь м и .

4.4. Выбирать виды из предлагаемых дополнительных услуг ОДО.

4.5. Находиться с ребенком в ОДО в период его адаптации в течение _____ д н е й ; _____ ч а с о в ; _____ в _____ д р у г и х _____ с л у ч а я х _____ .

4.6. Ходатайствовать перед ОДО об отсрочке платежей за содержание ребенка в ДО; за дополнительные услуги не позднее чем за _____ д н е й _____ д о _____ у с т а н о в л е н н ы х _____ с р о к о в _____ п л а т ы .

4.7. Требовать выполнения Устава ОДО и условий настоящего договора.

4.8. Заслушивать отчеты директора ОДО и педагогов о работе с детьми в группе.

4.9. Расторгнуть настоящий договор досрочно в одностороннем порядке при условии предварительного уведомления об этом ОДО за _____ д н е й .

4.10. Договор действует с момента его подписания и может быть продлен, изменен, _____ д о п о л н е н _____ п о _____ с о г л а ш е н и ю _____ с т о р о н .

5. Изменения, дополнения к договору оформляются в форме приложения к нему.

6. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств _____

(ответственность сторон)

8. Срок действия договора с _____ п о _____ 201_ г.

9. Договор составлен в двух экземплярах: один экземпляр хранится в ДО в личном деле ребенка; другой — у "Родителя" (_____ л и ц , _____ е г о _____ з а м е н я ю щ и х) .

Стороны, _____ п о д п и с а в ш и е _____ н а с т о я щ и й _____ Д о г о в о р :

Организация дополнительного _____ Р о д и т е л ь : _____ м а т ь (о т е ц , л и ц о , и х _____ о б р а з о в а н и я _____ з а м е н я ю щ е е) _____

№ _____

Адрес: _____
(индекс, город, район,
улица, дом)

Адрес проживания: _____
(индекс, город,
район, улица, дом)

Паспортные данные: _____

_____ место работы; должность;

_____ телефон домашний, служебный)

Подпись _____

Подпись _____

Печать _____

П р и л о ж е н и е 3

«Прием документов и зачисление
в организации дополнительного
образования для детей по
предоставлению им дополнительного
образования»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа			
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги			
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги			
3.2. % (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате			
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данной услуге			
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала			

направления в загородные и пришкольные лагеря, согласно приложению 2 к настоящему регламенту, либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении у с л у г и .

7. Сроки оказания государственной услуги с момента:

1) обращение для получения государственной услуги составляет десять календарных дней со дня подачи заявления;

2) максимально допустимое время ожидания до получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя (при регистрации) - не более 30 минут;

3) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя - не более 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно за счет местного и республиканского бюджета.

9. Государственная услуга предоставляется в течение календарного года в соответствии с установленным графиком работы уполномоченного органа и организации образования без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

10. Государственная услуга оказывается в организациях образования, где предусмотрены условия для обслуживания получателей государственной услуги, в том числе для лиц с ограниченными физическими возможностями.

2. Порядок оказания государственной услуги

11. Необходимые документы для получения государственной услуги сдаются ответственному лицу за оказание государственной услуги организации образования.

12. При приеме документов, указанных в постановлении Правительства, организацией образования получателю государственной услуги выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

1) номера и даты приема запроса;

2) вида запрашиваемой государственной услуги;

3) количества и названий приложенных документов;

4) даты (времени) и места выдачи документов;

5) фамилии, имени, отчества работника школы, принявшего заявление на оформление документов;

6) фамилии, имени, отчества получателя государственной услуги, его (ее) контактные данные.

13. Доставка результата государственной услуги получателю

государственной услуги осуществляется при личном обращении получателя государственной услуги (законного представителя).

14. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги служат представление получателем государственной услуги неполного пакета документов, а также несоответствие категории лиц, определенных для предоставления услуги, с письменным обоснованием причин отказа.

3. Принципы работы

15. Основными принципами предоставления услуги являются:

- 1) соблюдение законодательства Республики Казахстан;
- 2) предоставление полной информации об оказываемой государственной услуге ;
- 3) обеспечение сохранности документов, которые получатель государственной услуги не получил в установленные сроки;
- 4) своевременность предоставления государственной услуги;
- 5) корректность и вежливость.

4. Результаты работы

16. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему регламенту .

17. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги по мере необходимости утверждаются приказом руководителя уполномоченного органа.

5. Порядок обжалования

18. Жалобы принимаются в письменной форме по почте или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярии организации образования.

Графики работы и приема руководителей определяются в соответствии с установленным графиком работы.

19. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги, некорректного обслуживания жалоба подается в управление.

20. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

21. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей информации

управления и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

П р и л о ж е н и е 1
к Регламенту государственной услуги «Прием документов для предоставления отдыха детям из малообеспеченных семей в загородных и пришкольных лагерях»

Список государственного учреждения «Управления образования»

№ п/п	Наименование управления	Адрес расположения	Контактные телефоны
1	2	3	4
	Управление образования г. Астаны	г. Астана, ул. Бейбітшілік, 11	Веб - сайт : www.bilim.astana.kz 8 (7172) 556869

П р и л о ж е н и е 2
к Регламенту государственной услуги «Прием документов для предоставления отдыха детям из малообеспеченных семей в загородных и пришкольных лагерях»

наименование о р г а н и з а ц и и НАПРАВЛЕНИЕ № _____ Ф.И.О _____ Дата рождения: _____ Адрес: _____ Школа: _____ Класс: _____ Ф.И.О. родителей: _____ Место работы: _____	Обратный талон к путевке № _____ Ф.И.О _____ на х о д и л с я с « » _____ 20 г. с « » _____ 20 г. по « » _____ 20 г. Директор: _____
Путевка действительна при наличии справки о состоянии здоровья. Перед отъездом ребенок должен быть тщательно вымыт и одет	Наименование детской оздоровительной организации

5. Вежливость			
5.1.	% (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала		

П р и л о ж е н и е 1 2
к постановлению а к и м а т а
г о р о д а А с т а н ы
от 29 декабря 2012 года № 107-1936

Регламент государственной услуги
«Прием документов для предоставления бесплатного
питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников
в общеобразовательных школах»

1. Общие положения

1. Настоящий Регламент государственной услуги «Прием документов для предоставления бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах» разработан в соответствии с пунктом 4 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан «Об административных процедурах».

2. Государственная услуга «Прием документов для предоставления бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах» оказывается на основании стандарта, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки» (далее – постановление Правительства).

3. Государственная услуга осуществляется в соответствии с подпунктом 19) пункта 2, подпунктом 21) пункта 3, подпунктом 14) пункта 4 статьи 6 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании».

4. Государственная услуга «Прием документов для предоставления бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах» (далее – государственная услуга) оказывается организациями образования.

5. Государственная услуга оказывается обучающимся и воспитанникам государственных учреждений образования (далее – получатель государственной услуги) :

- 1) детям из семей, имеющих право на получение государственной адресной

социальной помощи ;

2) детям из семей, не получающих государственную адресную социальную помощь, в которых среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума ;

3) детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, проживающим в семьях ;

4) детям из семей, требующих экстренной помощи в результате чрезвычайных ситуаций ;

5) иным категориям обучающихся и воспитанников, определяемым коллегиальным органом управления организации образования.

6. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

7. Результатом завершения оказываемой государственной услуги являются предоставление бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах с выдачей справки о предоставлении бесплатного питания в общеобразовательной школе на бумажном носителе, либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги .

8. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на официальном сайте Министерства образования и науки Республики Казахстан www.edu.gov.kz.

9. Государственная услуга оказывается бесплатно.

2. Порядок оказания государственной услуги

10. Государственная услуга предоставляется в течение учебного года: в рабочие дни в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 18.00 часов, с перерывом на обед, за исключением выходных и праздничных дней .

Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

11. Сроки оказания государственной услуги с момента:

1) обращения для получения государственной услуги (в течение 5 дней с поступления заявления) составляют 5 рабочих дней;

2) максимально допустимое время ожидания до получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя (при регистрации) - не более 30 минут ;

3) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя - не более 30 минут .

12. Государственная услуга оказывается в зданиях общеобразовательных

школ, находящихся в ведении МИО образования, где предусмотрены условия для обслуживания получателей государственной услуги, в том числе для лиц с ограниченными физическими возможностями.

13. Образец заявления согласно приложению 1 к настоящему регламенту и перечень необходимых документов для получения государственной услуги размещается в фойе общеобразовательной школы, также находятся у ответственного за оказание данной услуги работника общеобразовательной школы.

14. Документы сдаются в кабинет ответственного за оказание данной услуги работника общеобразовательной школы.

15. При сдаче всех документов для получения государственной услуги получателю государственной услуги выдается расписка в получении необходимых документов.

16. Доставка результата государственной услуги получателю государственной услуги осуществляется при личном обращении получателя государственной услуги или его представителя. (при наличии официально заверенного соответствующего документа) по истечению 5 рабочих дней с момента поступления заявления.

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги служит представление получателем государственной услуги неполного пакета документов.

3. Принципы работы

18. Деятельность организаций образования основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) представления исчерпывающей и полной информации;
- 5) защиты и конфиденциальности;
- 6) обеспечения сохранности документов, которые получатель государственной услуги не получил в срок.

4. Результаты работы

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

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются приказом Министра образования и науки Республики Казахстан.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в письменной форме по почте или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярии МИО образования.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги, некорректного обслуживания жалоба подается в Комитет по охране прав детей Министерства образования и науки Республики Казахстан по адресу: 010000, город Астана, административное здание «Дом министерств», 11-подъезд, кабинет 945.

23. В случае несогласия с результатами государственной услуги получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законом порядке.

24. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей корреспонденции МИО образования и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте либо электронной почте.

Приложение 1
к Регламенту оказания государственной услуги «Прием документов для предоставления бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах»

Образец заявления для предоставления бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах

Директору школы № _____
(наименование школы)

(_____ района, _____ области)

(Ф . И . О . _____ директора)

от _____ гр. _____

(Ф . И . О . _____ заявителя)

проживающего _____ (-ей) по адресу: _____

(наименование _____ населенного _____ пункта,
адрес места проживания, телефон)

Заявление

Прошу Вас включить моего несовершеннолетнего ребенка (Ф.И.О., дата рождения), обучающегося в (указать № и литер класса), в список обучающихся и воспитанников, обеспечивающихся бесплатным питанием на (указать учебный год).

Дата, подпись

П р и л о ж е н и е _____

2

к _____ Регламенту _____

оказания _____

государственной _____

услуги _____

« Прием _____ документов _____ для _____

предоставления _____

бесплатного _____

питания _____

отдельным _____

категориям _____

обучающихся _____

и _____

воспитанников _____

в общеобразовательных школах» _____

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа			
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги			
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги			

3.2. % (доля) услуг информации, которые доступны в электронном формате			
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данной услуге			
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала			

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