

**Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Постановка на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей"**

***Утративший силу***

Постановление акимата Акмолинской области от 28 февраля 2009 года № А-1/22. Зарегистрировано Департаментом юстиции Акмолинской области 6 февраля 2009 года № 3308. Утратило силу - постановлением акимата Акмолинской области от 10 марта 2011 года № А-6/358

      Сноска. Утратило силу - постановлением акимата Акмолинской области от 10.03.2011 № А-6/358  
      В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года «Об административных процедурах», постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 561 «Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам», акимат области ПОСТАНОВЛЯЕТ:   
      1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги «Постановка на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей».   
      2. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя акима области Бекмагамбетова Г.М.   
      3. Настоящее постановление акимата области вступает в силу со дня государственной регистрации в Департаменте юстиции Акмолинской области и вводится в действие со дня официального опубликования.

      Аким области                      А. Рау

 Утвержден   
постановлением акимата   
Акмолинской области   
от 28 января 2009 года   
      № А-1/22

**Стандарт**   
**оказания государственной услуги**   
**«Постановка на региональный учет детей-сирот**   
**и детей, оставшихся без попечения родителей»**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по постановке на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – государственная услуга).   
      2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.   
      3. Государственная услуга оказывается на основании статей 100 , 101 , 102 Закона Республики Казахстан от 17 декабря 1998 года «О браке и семье»,  постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года № 1346 «Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей, оставшихся без попечения родителей».   
      4. Государственная услуга оказывается государственным учреждением «Управление образования Акмолинской области» (далее – Управление), находящееся по адресу: Акмолинская область, город Кокшетау, улица Сатпаева, 1, кабинет 301, веб-сайт www.akmoldo.bbs-it.net.   
      5. Формой завершения государственной услуги является постановка на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.   
      6. Государственная услуга оказывается юридическим лицам (далее - заявитель).   
      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:   
      1) срок оказания государственной услуги с момента подачи заявления с документами в течение 1 рабочего дня;   
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов не более 40 минут;   
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 40 минут.   
      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.   
      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги размещается на веб-сайте: www.akmoldo.bbs-it.net, на информационных стендах Управления. Стандарт оказания государственной услуги как источник информации опубликовывается в областных газетах «Арқа Ажары», «Акмолинская правда».   
      Государственная услуга предоставляется ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, выходные дни - суббота, воскресенье и праздничные дни. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.   
      11. Государственная услуга оказывается в здании Управления. В помещении Управления имеются зал ожидания, места для заполнения документов, информационные стенды с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения, обеспечена безопасность и приемлемые условия для людей с ограниченными физическими возможностями.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения государственной услуги заявитель представляет:   
      копию анкеты ребенка.   
      13. Для получения государственной услуги заполнение заявления не требуется.   
      14. Документы, необходимые для получения государственной услуги, сдаются в Управление.   
      15. Подтверждением сдачи заявителем необходимых документов для получения государственной услуги является талон с указанием даты и времени регистрации, фамилии и инициалов специалиста, принявшего документы.   
      16. Способ доставки результата оказания государственной услуги – личное посещение заявителя Управления.   
      17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является непредоставление документов, указанных в пункте 12 настоящего Стандарта.

**3. Принципы работы**

      18. Деятельность Управления основывается на принципах:   
      1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;   
      2) законности;   
      3) вежливости;   
      4) предоставления исчерпывающей и полной информации;   
      5) защиты и конфиденциальности информации;   
      6) обеспечения сохранности документов, которые заявитель не получил в установленные сроки.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги заявителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 1 к настоящему Стандарту.   
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Управления, оказывающего государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. Разъяснение порядка обжалования действий (бездействий) уполномоченных должностных лиц, а также содействие в подготовке жалобы можно получить у начальника либо заместителя начальника Управления. Адреса электронной почты, номера телефонов указаны в пункте 24 настоящего Стандарта.   
      22. Жалобы подаются в Управление. Адрес электронной почты, должностные лица, которым подается жалоба, указаны в пункте 24 настоящего Стандарта.   
      23. Принятие жалобы подтверждается выдачей заявителю талона с указанием срока и места получения ответа на поданную жалобу, а также контактные данные должностных лиц, у которых можно узнать о ходе ее рассмотрения.

**6. Контактная информация**

      24. Контактные данные начальника Управления и его заместителя, вышестоящей организации:   
      1) государственное учреждение «Управление образования Акмолинской области», индекс 020000, Республика Казахстан, Акмолинская область, город Кокшетау, улица Сатпаева, 1, кабинет 301, веб-сайт www.akmoldo.bbs-it.net, адрес электронной почты Akmdo@mail.ru, телефон 8 (7162) 25-74-36;   
      График приема:   
      начальник Управления: понедельник с 17.00 до 19.00 часов;   
      заместитель начальника Управления: вторник с 17.00 до 19.00 часов.   
      2) акимат Акмолинской области, город Кокшетау, улица Абая, 83, веб-сайт www.akmo.kz.   
      25. По вопросам предоставления государственной услуги заявитель может получить дополнительную информацию в государственном учреждении «Управление образования Акмолинской области».

 Приложение 1                  
к стандарту оказания государственной услуги   
«Постановка на региональный учет детей-сирот   
и детей, оставшихся без попечения родителей»

**Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и доступности | Нормативное значение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
| 1. Своевременность | | | |
| 1.1. % доля случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа | 80 | 70 | 65 |
| 1.2.% доля потребителей, ожидавших  получения услуги в очереди не более 40 минут | 90 | 85 | 75 |
| 2. Качество | | | |
| 2.1. % доля потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 90 | 80 | 75 |
| 2.2.% доля случаев правильно оформленных документов лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 90 | 85 | 70 |
| 3. Доступность | | | |
| 3.1. % доля потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги | 90 | 80 | 75 |
| 3.2. % доля случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза | 80 | 70 | 55 |
| 3.3. % доля услуг информации, о которых доступно через Интернет | 50 | 10 | 0 |
| 4. Процесс обжалования | | | |
| 4.1. % доля обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0,2 | 0,3 | 0,6 |
| 4.2. % доля обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 80 | 75 | 65 |
| 4.3. % доля потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 80 | 70 | 65 |
| 4.4. % доля потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 85 | 70 | 65 |
| 5. Вежливость | | | |
| 5.1. % доля потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 90 | 85 | 70 |

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