

Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Выдача справок по опеке и попечительству"

Утративший силу

Постановление Акимата города Астаны от 18 февраля 2008 года N 22-220п. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 13 марта 2008 года N 502. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 26 марта 2009 года N 06-285п

Сноска. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 26.03.2009 N 06-285п

В соответствии с постановлениями Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги", в целях повышения качества оказания государственных услуг акимат города Астаны **ПОСТАНОВЛЯЕТ** :

1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги "Выдача справок по опеке и попечительству" (далее - государственная услуга), предоставляемой Государственным учреждением "Департамент образования города Астаны" (далее - Департамент).

2. Департаменту обеспечить опубликование утвержденного стандарта государственной услуги в средствах массовой информации городского значения, в том числе ежегодно утверждаемых значений показателей качества и доступности ;

в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и до 15 декабря каждого отчетного года обеспечить предоставление ежеквартальной и годовой отчетности по достижению целевых значений показателей качества и доступности в отдел мониторинга государственных услуг аппарата Акима города А с т а н ы .

3. Департаменту обеспечить государственную регистрацию данного постановления в органах юстиции.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Акима города Астаны Султанова Е.Х.

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

Аким

А. Мамин

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а

А с т а н ы

о т

1 8

ф е в р а л я

2 0 0 8

г о д а

№ 22-220п

С т а н д а р т

оказания государственной услуги

Выдача справок по опеке и попечительству

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок выдачи справок по опеке и попечительству.

2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статей 100 - 108 Закона Республики Казахстан "О браке и семье", постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года № 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей оставшихся без попечения родителей", постановления Правительства Республики Казахстан от 24 июня 1999 года № 842 "Об утверждении Перечня заболеваний, при наличии которых лицо не может усыновить (удочерить) ребенка, принять его под опеку (попечительство), патронат".

4. Государственную услугу оказывает отдел специального дополнительного образования и воспитательной работы Департамента.

Место оказания услуги: город Астана, улица Бейбитшилик 11, кабинет 723,
т е л е ф о н : 7 5 - 2 5 - 1 2 .

Официальный сайт: www.astana.kz.

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

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам (далее - **п о т р е б и т е л ь**) .

7. Рассмотрение документов в течение пятнадцати рабочих дней:

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

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

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

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке государственной услуги располагается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в фойе Департамента, а также веб-сайте: www.astana.kz.

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

Прием документов осуществляется с 09.00 часов до 13.00 часов.

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

11. Государственная услуга оказывается в кабинете отдела специального дополнительного образования и воспитательной работы Департамента, город Астана, улица Бейбитшилик 11, кабинет 723.

При входе в здание Департамента образования установлен пропускной пункт по документу, удостоверяющему личность.

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

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения справки по опеке и попечительству представляются: копия документа, подтверждающая опеку (попечительство), решение суда об установлении опекуна, двухсторонний патронатный договор; оригинал и копия удостоверения личности заявителя; документы, удостоверяющие личность ребенка - оригинал и копия

свидетельства о рождении, оригинал и копия удостоверения личности;
справка с места жительства (информационная справка Департамента жилья).

13. Для получения государственной услуги бланки выдаются специалистами отдела специального дополнительного образования и воспитательной работы Департамента, согласно приложения N 2 к настоящему стандарту.

14. Государственная услуга осуществляется в кабинетах специалистами отдела специального дополнительного образования и воспитательной работы Д е п а р т а м е н т а .

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

16. Выдача справки осуществляется сотрудником отдела специального дополнительного образования и воспитательной работы Департамента ежедневно на основании принятых документов.

Выдача справки посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Справка выдается при личном посещении.

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

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

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

3. Принципы нашей работы

18. Деятельность Департамента основывается на принципах:

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

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

4. Результаты работы

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

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

5. Порядок обжалования

21. При необходимости обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться к директору Департамента (телефон 8 (7172) 75-26-33, электронная почта: astana_do@mail.ru

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

22. Жалоба принимается в письменном виде, по почте либо нарочно через канцелярию Департамента, по адресу: город Астана, улица Бейбитшилик, 11, кабинет 718, в рабочие дни .

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

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

Ответ на поданную жалобу либо информацию о ходе рассмотрения жалобы можно получить по месту расположения Департамента, в кабинете 723, либо в канцелярии .

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

6. Контактная информация

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

1) Директор Департамента:

Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик, 11, кабинет 709, телефон 8 (7172)

7 5 - 2 6 - 3 3 ;

Адрес электронной почты: astana_do@mail.ru

График работы: ежедневно с 09.00 до 19.00, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 13.00 до 15.00.

Прием по личным вопросам: понедельник с 17.00 до 19.00 часов, кроме п р а з д н и ч н ы х д н е й .

2) Заместитель директора Департамента:

Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик, 11, кабинет 716, телефон 8 (7172) 7 5 - 2 7 - 2 0 .

Адрес электронной почты: astana_do@mail.ru

График работы: ежедневно с 09.00 до 19.00, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 13.00 до 15.00.

Прием по личным вопросам: среда с 17.00 до 19.00 часов, кроме праздничных д н е й .

3) Заместитель акима города Астаны:

Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик 11, кабинет 225, телефон 8 (7172) 7 5 - 2 1 - 4 7 .

Адрес электронной почты: akimat 225@mail.ru

Прием по личным вопросам: понедельник с 16.00 до 18.00 часов, кроме п р а з д н и ч н ы х д н е й .

25. Дополнительные услуги не оказываются.

П р и л о ж е н и е N 1

к с т а н д а р т у о к а з а н и я

государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	85	55	44
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получение услуги в очереди не более 40 минут	85	55	47
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством	85		47

процесса предоставления услуги		55	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.п.)	98	92	88
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги	90	70	59
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных документов и сданных с первого раза	85	65	56
3.3. % (доля) полнота информации об услуге, которая доступна через Интернет	95	50	-
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данной услуге	4	8	12
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	75	50	25
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	-	-	25
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим сроками обжалования	-	-	25
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	85	65	53

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

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

Образец

Выписка из приложения
к постановлению акима города Астаны
город Астана N _____ от "____" _____ 200__ года
Об у с т а н о в л е н и и о п е к и и п о п е ч и т е л ь с т в а
над н е с о в е р ш е н н о л е т н и м и д е т ь м и ,
оставшихся без попечения родителей

В соответствии со статьями 104 и 105 Закона Республики Казахстан "О браке и семье", на основании заявления (Ф.И.О.) _____ и документов Государственного учреждения "Департамент образования города Астаны" аким города Астаны **ПОСТАНОВЛЯЕТ** :

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

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

Д и р е к т о р Д е п а р т а м е н т а
образования города Астаны _____ подпись (Ф.И.О.)
М.П.