

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

*Утративший силу*

Постановление Акимата города Астаны от 18 февраля 2008 года N 22-222п. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 13 марта 2008 года N 504. 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 "Постановка на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей" (далее - государственная услуга), предоставляемой Государственным учреждением "Департамент образования города Астаны" (далее - **Д е п а р т а м е н т**) .

2. Департаменту обеспечить опубликование утвержденного стандарта государственной услуги в средствах массовой информации городского значения, в том числе ежегодно утверждаемых значений показателей качества и **д о с т у п н о с т и** ;

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** **о р г а н а х** **ю с т и ц и и** .

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

№ 22-222п

С т а н д а р т

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

**Постановка на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей**

#### **1. Общие положения**

1. Данная государственная услуга определяет порядок учета и формирования регионального банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей, для дальнейшего их подбора обратившимся кандидатам в усыновители и решения вопроса о передаче на усыновление (удочерение), опеку (попечительство), патронат или определение в государственные специальные детские учреждения.

2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании пункта 3, статьи 101 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".

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](http://www.astana.kz).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является устное уведомление о постановке на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам (далее - потребитель).

7. Рассмотрение документов в течение пяти рабочих дней:

1) со дня регистрации заявления экспертиза представленных документов осуществляется в течение трех рабочих дней, постановка на региональный учет оформляется в течение двух рабочих дней;

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](http://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 постановки на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей представляются:

заявление ответственных лиц о постановке на региональный учет ребенка,

оставшегося без попечения родителей оформляется в произвольной форме;  
свидетельство о рождении ребенка, оставшегося без попечения родителей;  
справка о смерти родителей (в случае ребенка, который остался без попечения родителей вследствие их смерти);  
справка о болезни родителей (в случае ребенка, который остался без попечения родителей вследствие их плохого состояния здоровья);  
решение суда о лишении родительских прав родителей ребенка (в случае ребенка, который остался без попечения родителей вследствие лишения их родительских прав);  
решение суда об ограничении родительских прав родителей ребенка (в случае ребенка, который остался без попечения родителей вследствие ограничения их родительских прав);  
решение суда о признании родителей недееспособными (в случае ребенка, который остался без попечения родителей вследствие недееспособности их родителей);  
заявление-отказ обоих родителей от воспитания и содержания ребенка, в случае отсутствия заявление от одного из родителей, справка-подтверждение об его отсутствии (справка о смерти, справка по форме № 4 в случае рождения ребенка вне брака, решение суда о лишении или ограничении родительских прав, о признании недееспособным);  
анкета на ребенка;  
акт о брошенном (подброшенном) ребенке (в случае брошенного ребенка, найденного органами внутренних дел, или оставленного в медицинских учреждениях).

13. Для получения государственной услуги бланки выдаются специалистами отдела специального дополнительного образования и воспитательной работы Департамента.

14. Государственная услуга осуществляется в кабинетах специалистами отдела специального дополнительного образования и воспитательной работы Департамента.

15. Уполномоченный сотрудник, принявший документы, сообщает заявителю в устном порядке о получении всех необходимых документов и дате получения им исполненной услуги.

16. Постановка на региональный учет осуществляется сотрудником отдела специального дополнительного образования и воспитательной работы

Департамента ежедневно на основании принятых документов.

Постановки на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Постановки на региональный учет осуществляется при личном посещении.

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

17. Оснований для приостановления оказания государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги нет.

### **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 д о к у м е н т о в ;
- 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 н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

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](mailto: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) 75 - 26 - 33 ;

Адрес электронной почты: [astana\\_do@mail.ru](mailto: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 праздничных дней.

2) Заместитель директора Департамента:

Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик, 11, кабинет 716, телефон 8 (7172) 75 - 27 - 20 .

Адрес электронной почты: [astana\\_do@mail.ru](mailto: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 дней.

3) Заместитель акима города Астаны:

Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик 11, кабинет 225, телефон 8 (7172) 75 - 21 - 47 .

Адрес электронной почты: [akimat\\_225@mail.ru](mailto:akimat_225@mail.ru)

Прием по личным вопросам: понедельник с 16.00 до 18.00 часов, кроме праздничных дней.

25. Дополнительные услуги не оказываются.

**П р и л о ж е н и е      Н            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
<b>1. Своевременность</b>			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	80	55	44
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получение услуги в очереди не более 40 минут	75	55	47
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	80	55	47
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.п.)	98	93	88
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги	95	70	59
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных документов и сданных с первого раза	75	65	56
3.3. % (доля) полнота информации об услуге, которая доступна через Интернет	100	50	0
<b>4. Процесс обжалования</b>			
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.