

**Об утверждении стандарта оказания государственной услуги**

***Утративший силу***

Постановление акимата Южно-Казахстанской области от 18 февраля 2008 года N 49. Зарегистрировано Департаментом юстиции Южно-Казахстанской области от 17 марта 2008 года за N 1974. Утратило силу постановлением акимата Южно-Казахстанской области от 8 декабря 2009 года N 384

      *Сноска. Утратило силу постановлением акимата Южно-Казахстанской области от 08.12.2009 N 384.*

      В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года "Об административных процедурах" и в целях реализации постановлений Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги", от 30 июня 2007 года N 561 "Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам", акимат Южно-Казахстанской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

      1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги - "Выдача справок о смерти".

      2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима области Дуйсенову Т.Б.

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

*Аким области*

Утвержден постановлением акимата

Южно-Казахстанской области от

18 февраля 2008 года N 49

**Стандарт**

**оказания государственной услуги**

**Выдача справок о смерти**

**1. Общие положения.**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок о смерти. Выдача справок о смерти является констатацией факта смерти.

      2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании пункта 1 статьи 32 Закона Республики Казахстан "Об охране здоровья граждан" и пункта 124 Реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561.

      4. Государственная услуга оказывается медицинскими организациями.

      5. Формой завершения (результатом) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель, является выдача справок о смерти.

      6. Государственная услуга оказывается физическим лицам.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи необходимых документов - один день;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов и получении документов, как результата оказания государственной услуги не более 40 минут;

      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги - 10 минут.

      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Стандарт оказания данной государственной услуги размещается на информационных стендах каждой государственной медицинской организации, оказывающей данную услугу.

      10. График работы: ежедневно с 09.00 часов до 18.00 часов, обеденный перерыв: с 13.00 часов до 14.00 часов, выходной день: воскресенье. Предварительная запись и ускоренное обслуживание не предусмотрена.

      11. В специализированных кабинетах медицинских организации для предоставления данной государственной услуги созданы следующие условия:

      стол, стул, стенд с перечнем необходимых документов.

**2. Порядок оказания государственной услуги.**

      12. Для выдачи справок о смерти представляются:

      документ, удостоверяющий личность умершего.

      13. Для получения государственной услуги заполнение бланков и форм заявлений не предусмотрено.

      14. Заявление и другие документы для получения данной государственной услуги необходимо сдать в медицинские организации.

      15. Заявитель после сдачи необходимых документов получает талон, в котором содержится дата получения потребителем данной государственной услуги.

      16. Выдача справок о смерти производится при личном посещении получателя государственной услуги.

      17. Основаниями для приостановления оказания или отказа в предоставлении государственной услуги является:

      непредставление необходимых документов.

**3. Принципы работы.**

      18. Принципы работы, которыми руководствуются медицинские организации по отношению к потребителю услуги:

      1) вежливость;

      2) исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге;

      3) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя.

**4. Результаты работы.**

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

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги, по которым оценивается работа медицинских организаций, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования.**

      21. При необходимости обжалования действия (бездействия) уполномоченных лиц, потребитель может обратиться к руководителю медицинской организации. Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, потребитель может направить жалобу в уполномоченный орган медицинской организации - департамент здравоохранения Южно-Казахстанской области, по адресу: г. Шымкент, проспект Республики, 12-А. Порядок обжалования

разъясняется заместителем директора департамента здравоохранения Южно-Казахстанской области, кабинет: 604, телефон: 56-53-25.

      22. Жалобы подаются в письменном виде по почте либо нарочно на имя директора департамента здравоохранения Южно-Казахстанской области в канцелярию департамента здравоохранения Южно-Казахстанской области по адресу г. Шымкент, проспект Республики, 12 А, кабинет: 605.

      23. Документом, подтверждающим принятие жалобы, является талон, в котором указывается срок и место получения ответа на поданную жалобу. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать по телефону отдела работы с медицинскими кадрами департамента здравоохранения Южно-Казахстанской области, по телефону: 56-01-68.

**6. Контактная информация.**

      24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы медицинских организаций.

      Контактные данные вышестоящей организации - департамента здравоохранения Южно-Казахстанской области 160050, город Шымкент, проспект Республики 12-А.

      Телефон приемной директора департамента здравоохранения Южно-Казахстанской области: 56-00-47.

      Телефон заместителя директора департамента здравоохранения Южно-Казахстанской области: 56-53-25.

      25. Другая полезная информация для потребителя размещена на стендах в медицинских организациях и на сайте акимата Южно-Казахстанской области: www.ontustik.kz.

      Приложение

      к стандарту оказания

      государственной услуги

      Выдача справок о смерти

**Таблица. 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  | 2  | 3  | 4  |
| 1. Своевременность  |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи  документа  | 95 %  | 80 %  | 75 %  |
| 1.2. % (доля)
потребителей,
ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут  | 85 %  | 50 %  | 40 %  |
| 2. Качество  |
| 2.1. % (доля)  потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги  | 90 %  | 70 %  | 60 %  |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным
лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)  |   95 %  |   85 %  |   75 %  |
| 3. Доступность  |
| 3.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги  | 85 %  | 60 %  | 50 %  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов
и сданных с первого раза  | 75 %  | 45 %  | 30 %  |
| 3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет  | 50 %  | 40 %  | 20 %  |
| 4. Процесс обжалования  |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг  | 0,1 %  | 0,3 %  | 0,4 %  |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в
установленный срок  | 95 %  | 70 %  | 60 %  |
| 4.3. % (доля) потребителей,
удовлетворенных существующим порядком обжалования  | 90 %  | 60 %  | 50 %  |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками обжалования  | 90 %  | 60 %  | 50 %  |
| 5. Вежливость  |
| 5.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных вежливостью персонала  | 90 %  | 70 %  | 60 %  |

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