

**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