**Постановление Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года №1119**

Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки

Постановление Правительства Республики Казахстан от 31 августа 2012 года № 1119

"Казахстанская правда" 13.09.2012 г., № 308-309 (27127-27128); от 15.09.2012 г., № 312-313 (27131-27132); 18.09.2012 г., № 314-315 (27133-27134); 20.09.2012 г., № 318-319 (27137-27138); 21.09.2012 г., № 320-321 (27139-140); 25.09.2012 г., № 324-325 (27143-27144); "Егемен Ќазаќстан" 2012.09.13., № 603 (27676), 2012.09.22., № 618-619 (27692)

      В соответствии со статьей 34 Бюджетного кодекса Республики Казахстан от 4 декабря 2008 года, статьями 9-1, 15-2 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года «Об административных процедурах» и подпунктами 2), 3) статьи 6, статьей 29 Закона Республики Казахстан от 11 января 2007 года «Об информатизации» Правительство Республики Казахстан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

       1. Утвердить прилагаемые:

       1) стандарт государственной услуги «Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации»;

       2) стандарт государственной услуги «Оформление документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей»;

       3) стандарт государственной услуги «Прием документов для участия в конкурсе на присуждение образовательных грантов на получение высшего образования»;

       4) стандарт государственной услуги «Прием документов и присуждение государственного гранта «Лучший преподаватель вуза»;

       5) стандарт государственной услуги «Прием документов для участия в конкурсе на присуждение международной стипендии Президента Республики Казахстан «Болашак»;

       6) стандарт государственной услуги «Признание и нострификация документов об образовании»;

       7) стандарт государственной услуги «Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на предоставление высшего, послевузовского образования»;

       8) стандарт государственной услуги «Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии организациям образования, предоставляющим духовное образование»;

       9) стандарт государственной услуги «Прием документов на проведение государственной научно-технической экспертизы»;

       10) стандарт государственной услуги «Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на образовательную деятельность по программам технического и профессионального образования»;

       11) стандарт государственной услуги «Прием документов и участие в оценке уровня знания казахского языка (КАЗТЕСТ)»;

       12) стандарт государственной услуги «Выдача разрешения на обучение в форме экстерната в организациях образования, дающих высшее образование»;

       13) стандарт государственной услуги «Прием документов и зачисление в высшие учебные заведения для обучения по образовательным программам высшего профессионального образования»;

       14) стандарт государственной услуги «Прием документов и зачисление в высшие учебные заведения для обучения по образовательным программам послевузовского образования»;

       15) стандарт государственной услуги «Предоставление общежития обучающимся в организациях технического и профессионального образования, высших учебных заведениях»;

       16) стандарт государственной услуги «Прием документов и зачисление в организации образования, осуществляющие подготовку кадров по образовательным программам технического и профессионального образования»;

       17) стандарт государственной услуги «Выдача дубликатов документов об образовании»;

       18) стандарт государственной услуги «Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования»;

       19) стандарт государственной услуги «Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования»;

       20) стандарт государственной услуги «Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования»;

       21) стандарт государственной услуги «Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам»;

       22) стандарт государственной услуги «Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования»;

       23) стандарт государственной услуги «Прием документов для предоставления бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах»;

       24) стандарт государственной услуги «Прием документов для предоставления бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах»;

       25) стандарт государственной услуги «Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на образовательную деятельность по программам начального, основного среднего, общего среднего образования»;

       26) стандарт государственной услуги «Прием документов для предоставления отдыха детям из малообеспеченных семей в загородных и пришкольных лагерях»;

       27) стандарт государственной услуги «Выдача справок по опеке и попечительству»;

       28) стандарт государственной услуги «Выдача справок в пенсионные фонды, банки для распоряжения вкладами несовершеннолетних детей, в территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел Республики Казахстан для оформления наследства несовершеннолетним детям»;

       29) стандарт государственной услуги «Выдача справок органов, осуществляющих функции по опеке или попечительству для оформления сделок с имуществом, принадлежащим на праве собственности несовершеннолетним детям»;

       30) стандарт государственной услуги «Апостилирование официальных документов, исходящих из органов образования, науки и учебных заведений Республики Казахстан»;

       31) стандарт государственной услуги «Выдача лицензии, переоформление, выдача дубликатов лицензии на ведение образовательной деятельности организациям образования, финансируемым за счет средств республиканского бюджета»;

       32) стандарт государственной услуги «Выдача разрешений на обучение в форме экстерната в организациях основного среднего, общего среднего образования».

       2. Внести в постановление Правительства Республики Казахстан от 20 июля 2010 года № 745 «Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам» (САПП Республики Казахстан, 2010 г., № 44, ст. 401) следующее изменение:

       в Реестре государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам, утвержденном указанным постановлением:

      3. Признать утратившими силу некоторые решения Правительства Республики Казахстан согласно приложению к настоящему постановлению.

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

      Премьер-Министр

      Республики Казахстан                                                К. Масимов

Утвержден

 постановлением Правительства

 Республики Казахстан

 от 31 августа 2012 года № 1119

Стандарт государственной услуги

«Прием документов и зачисление в организации образования

независимо от ведомственной подчиненности для обучения

по общеобразовательным программам начального, основного

среднего, общего среднего образования»

1. Общие положения

      1. Государственная услуга «Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования» (далее – государственная услуга) оказывается организациями среднего образования Республики Казахстан (далее – организация образования).

       2. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

       3. Государственная услуга регулируется следующими нормативными правовыми актами:

       1) Конституцией Республики Казахстан;

       2) Законом Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании»;

       3) постановлением Правительства Республики Казахстан от 19 января 2012 года № 127 «Об утверждении Типовых правил приема на обучение в организации образования, реализующих общеобразовательные учебные программы начального, основного среднего и общего среднего образования».

       4. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на официальном сайте Министерства образования и науки Республики Казахстан по адресу: www.edu.gov.kz.

       5. Формой завершения государственной услуги, которую получит получатель государственной услуги, являются общий приказ организации образования о зачислении в организацию образования либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги.

       6. Данная услуга предоставляется гражданам Республики Казахстан в возрасте 7-18 лет (далее – получатель государственной услуги).

       7. Срок оказания государственной услуги с момента сдачи получателем государственной услуги необходимых документов составляет 1 рабочий день:

       1) время ожидания до получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения (при регистрации), - 30 минут;

       2) время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения, – не более 30 минут.

       Срок получения конечного результата оказываемой государственной услуги (приказ о зачислении в организацию образования) - не более 3 месяцев, так как приказ о зачислении является общим для всех обучающихся.

       8. Государственная услуга по приему документов и зачислению в организации для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования является бесплатной для всех категорий граждан государственных организаций образования.

       9. Государственная услуга осуществляется ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней с 9.00 до 13.00 часов.

       Предварительная запись и ускоренное оформление не предусмотрены.

       10. Государственная услуга оказывается в зданиях организаций образования по месту проживания заявителя и с учетом территории обслуживания (микроучастка) данной организации образования.

       Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы креслами и стульями.

2. Порядок оказания государственной услуги

      11. Для получения государственной услуги при обращении в организации образования получатель государственной услуги представляет следующие документы:

       1) заявление от законных представителей ребенка (в произвольной форме);

       2) копию свидетельства о рождении ребенка;

       3) справку о состоянии здоровья (медицинский паспорт);

       4) справку с места жительства или иной документ, подтверждающий место проживания заявителя;

       5) фотографии размером 3х4 см в количестве 2 штук.

       Прием заявлений от законных представителей детей, поступающих в первый класс организаций начального образования, производится с 1 июня по 30 августа текущего года.

       При приеме в 1 класс организаций начального образования экзамены и тестирование не проводятся, кроме частных организаций образования.

       Получателю государственной услуги, претендующему на получение государственной услуги по приему и зачислению в организацию образования, следует учитывать статус организации образования, уровень образования в соответствии с выбранным профилем обучения, а также территорию обслуживания (микроучасток) организации образования.

       12. Информацию о государственной услуге можно получить на официальном сайте Министерства по адресу: www.edu.gov.kz, а также на информационных стендах в зданиях организаций образования.

       13. Документы получателя государственной услуги сдаются ответственному лицу в канцелярию организации образования.

       14. При сдаче документов для получения государственной услуги получателю государственной услуги выдается расписка о приеме необходимых документов с указанием:

       1) номера и даты приема заявления;

       2) количества и названия приложенных документов;

       3) фамилии, имени, отчества ответственного лица, принявшего документы.

       15. Способ доставки результата оказания услуги осуществляется через личное посещение заявителем организации образования.

       16. Основанием для отказа получателю государственной услуги в предоставлении государственной услуги могут быть:

       1) представление неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего стандарта;

       2) выявление недостоверных или искаженных фактов (сведений) в документах;

       3) несоответствие или отсутствие заявленного уровня образования в данной организации образования;

       4) несоответствие учебных показателей получателя государственной услуги статусу выбранной организации образования;

       5) несоответствие проживания на территории обслуживания данной организации образования.

       При отсутствии необходимого профиля обучения в данной организации образования получателю государственной услуги представляется информация о наличии свободных мест в других общеобразовательных школах на территории района (города) по выбранному профилю обучения.

       При приеме документов заявителя на зачисление в организации образования руководители должны ознакомить получателя государственной услуги с Уставом организации образования и другими документами, регламентирующими образовательный процесс организации образования.

3. Принципы работы

      17. Деятельность организаций образования основывается на принципах:

       1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;

       2) законности при исполнении служебного долга;

       3) вежливости;

       4) представления исчерпывающей и полной информации;

       5) защиты и конфиденциальности.

       6) обеспечения сохранности документов, которые получатель государственной услуги не получил в срок.

4. Результаты работы

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

       19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги ежегодно утверждаются приказом Министра образования и науки Республики Казахстан.

5. Порядок обжалования

      20. В случае необходимости обжалования действия или бездействия уполномоченных должностных лиц получатель государственной услуги или его законный представитель может обратиться в региональные уполномоченные органы образования: районный (городской) отдел образования (далее - рай(гор)ОО).

       Если законный представитель получателя государственной услуги не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанции, законный представитель может направить жалобу в письменном виде в Министерство образования и науки Республики Казахстан по адресу: город Астана, улица Орынбор, 8, 11 подъезд.

       Жалобы принимаются в письменной форме по почте либо нарочно через канцелярию Министерства в рабочие дни.

       22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги получателем государственной услуги подается жалоба на имя начальника рай(гор)ОО.

       23. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

       24. При подаче жалобы получателем государственной услуги подается заявление в произвольной форме.

             25. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей информации вуза и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

       О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

Приложение

 к стандарту государственной

 услуги «Прием документов и

 зачисление в организации

 образования независимо от

 ведомственной подчиненности

 для обучения по общеобразовательным

 программам начального,

 основного среднего, общего

 среднего образования»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности

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

2. Качество

2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги

3. Доступность

3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги

3.2. % (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате

4. Процесс обжалования

4.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования

5. Вежливость

5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала

Утвержден

 постановлением Правительства

 Республики Казахстан

 от 31 августа 2012 года № 1119

Стандарт государственной услуги

«Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования»

1. Общие положения

      1. Государственная услуга «Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования» (далее – государственная услуга) оказывается организациями среднего образования Республики Казахстан.

       2. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

       3. Государственная услуга регулируется:

       1) Законом Республики Казахстан от 27 июля 2007 «Об образовании»;

       2) Законом Республики Казахстан от 11 июля 2002 года «О социальной и медико-педагогической коррекционной поддержке детей с ограниченными возможностями»;

       3) Правилами о порядке организации деятельности специальных (коррекционных) организаций образования Республики Казахстан, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 3 февраля 2005 года № 100;

       4) Правилами о порядке организации учебных занятий для детей-инвалидов, проходящих курс лечения в стационарных лечебно-профилактических, реабилитационных и других организациях здравоохранения, оказания помощи родителям в обучении детей-инвалидов на дому учебно-воспитательными организациями, утвержденными Приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 26 ноября 2004 года № 974.

       4. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на официальном сайте Министерства образования и науки по адресу: www.edu.gov.kz.

       5. Формой завершения государственной услуги являются приказ организации образования либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги.

       6. Данная услуга предоставляется физическим лицам, не имеющим возможности посещения организации образования, временно или постоянно, по состоянию здоровья (далее-получатель государственной услуги).

       7. Сроки оказания государственной услуги:

       с момента сдачи получателем государственной услуги необходимых документов, определенных в пункте 11 настоящего стандарта – 3 рабочих дня.

       8. Государственная услуга оказывается на безвозмездной основе.

       9. Государственная услуга осуществляется ежедневно с 8.00 до 17.00 часов, за исключением выходных и праздничных дней, с перерывом на обед с 13.00 до 14.30 часов.

       Предварительная запись и ускоренное оформление не предусмотрены.

       10. Государственная услуга осуществляется в зданиях организаций образования. Помещение внутри здания, где предоставляются услуги, по размерам, расположению и конфигурации соответствуют условиям для предоставления качественных услуг. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов, помещения оборудованы креслами и стульями.

2. Порядок оказания государственной услуги

      11. Для получения государственной услуги получателю государственной услуги необходимо представить следующие документы:

       1) заключение о необходимости обучения на дому ребенка-инвалида по медицинским показаниям: выдается Врачебно-консультативной комиссией (ВКК) в организациях первичной медико-санитарной помощи Министерства здравоохранения Республики Казахстан по месту;

       2) заключение и рекомендация типа образовательной программы для обучения на дому ребенка – инвалида: выдается Психолого-медико-педагогической консультацией (ПМПК) по месту жительства;

       3) письменное заявление в произвольной форме родителей на имя директора образовательной организации;

       4) копии документов, удостоверяющие личность одного из родителей получателя государственной услуги;

       5) копии документов, подтверждающие личность получателя государственной услуги;

       6) адресная справка;

       7) справка с места работы родителей.

       12. Информацию о государственной услуге можно получить на официальном сайте Министерства образования и науки Республики Казахстан по адресу: www.edu.gov.kz.

       13. Документы получателей государственной услуги сдаются руководителю организации образования.

       14. При сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги получателю государственной услуги выдается опись с отметкой о дне получения.

       15. Способ доставки результата оказания услуги - посредством личного посещения законных представителей получателя государственной услуги.

       16. Организации образования при представлении неполного пакета документов, предусмотренного пунктом 11 настоящего стандарта, извещают получателя государственной услуги об отказе с указанием причин.

3. Принципы работы

      17. Деятельность организаций образования основывается на принципах:

       1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;

       2) законности при исполнении служебного долга;

       3) вежливости;

       4) представления исчерпывающей и полной информации;

       5) защиты и конфиденциальности.

       6) обеспечения сохранности документов, которые получатель государственной услуги не получил в срок.

4. Результаты работы

      18. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением 1 к настоящему стандарту.

       19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги ежегодно утверждаются приказом Министра образования и науки Республики Казахстан.

5. Порядок обжалования

      20. При необходимости обжаловать действия (бездействие) уполномоченных должностных лиц законный представитель получателя государственной услуги может обратиться в отдел образования соответствующего местного исполнительного органа, адреса которых указаны в приложении 2 к настоящему стандарту.

       21. Жалобы принимаются в письменной форме по почте либо нарочно через канцелярию управления образования в рабочие дни.

       22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги, жалоба подается на имя начальника районного (городского), либо областного управления образования.

       23. Жалоба подается через канцелярию районных (городских), либо областных управлений образования. График работы: с 9.00 - 18.30 с перерывом на обед с 13.00 - 14.30, за исключением выходных и праздничных дней.

       24. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

       25. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей корреспонденции отдела образования и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

       О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

Приложение 1

 к стандарту государственной

 услуги «Прием документов для

 организации индивидуального

 бесплатного обучения на дому

 детей, которые по состоянию

 здоровья в течение длительного

 времени не могут посещать

 организации начального,

 основного среднего, общего

 среднего образования»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности

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

2. Качество

2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги

3. Доступность

3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги

3.2. % (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате

4. Процесс обжалования

4.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования

5. Вежливость

5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала

Утвержден

 постановлением Правительства

 Республики Казахстан

 от 31 августа 2012 года № 1119

Стандарт государственной услуги

«Прием документов и зачисление в организации

дополнительного образования для детей по предоставлению им

дополнительного образования»

1. Общие положения

      1. Государственная услуга «Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования» (далее – государственная услуга) оказывается организациями дополнительного образования детей, согласно приложению 1 к настоящему стандарту, государственными казенными коммунальными предприятиями, реализующими образовательные учебные программы дополнительного образования детей за счет государственного образовательного заказа, который определяет местный исполнительный орган.

       2. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

       3. Государственная услуга оказывается в соответствии сподпунктами 38-1), 39) статьи 1; подпунктом 19) статьи 4; подпунктом 44-5) статьи 5; подпунктом 14) пункта 2 статьи 6; подпунктами 5), 10) пункта 3 статьи 6; подпунктами 5), 9) пункта 4 статьи 6; пунктом 1, подпунктом 1) пункта 2, пунктом 3 статьи 23; пунктом 12 статьи 26; пунктом 4 статьи 40 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании».

       4. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на стендах, расположенных в организациях дополнительного образования детей, а также на официальных сайтах отделов образования регионов и на сайте Министерства образования и науки Республики Казахстан по адресу: www.edu.gov.kz.

       5. Результатом завершения оказываемой государственной услуги являются приказ о зачислении в организацию дополнительного образования детей, изданный на основании договора согласно приложению 2 к настоящему стандарту, заключенного между законными представителями детей и организацией дополнительного образования детей либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги.

       6. Государственная услуга оказывается физическим лицам в возрасте от 3 до 18 лет (далее - получатель государственной услуги).

       7. Сроки оказания государственной услуги с момента:

       1) обращения для получения государственной услуги составляют 3 рабочих дня (15 дней для детских музыкальных, художественных школ, школ искусств и спортивных школ);

       2) максимально допустимое время ожидания до получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя (при регистрации), - не более 30 минут;

       3) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя, - не более 30 минут.

       8. Государственная услуга осуществляется ответственным лицом в соответствии с установленным графиком работы организации дополнительного образования детей, при личном обращении получателя государственной услуги по истечении 3 рабочих дней с момента поступления заявления.

       9. Государственная услуга предоставляется в рабочие дни в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 18.00 часов, с перерывом на обед, за исключением выходных и праздничных дней.

       Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

       10. Государственная услуга оказывается в зданиях организаций дополнительного образования детей, где предусмотрены условия для обслуживания потребителей, в том числе для лиц с ограниченными физическими возможностями.

2. Порядок оказания государственной услуги

      11. Для получения государственной услуги получателю государственной услуги необходимо представить в организацию дополнительного образования детей следующие документы:

       1) заявление о зачислении в организации дополнительного образования детей от законных представителей;

       2) копию свидетельства о рождении, документа удостоверяющего личность ребенка (при наличии);

       3) анкету со сведениями о ребенке и о законных представителях;

       4) договор с условиями оказания услуги (по необходимости);

       5) справку о состоянии здоровья (медицинский паспорт) по необходимости.

       12. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги размещается в фойе организации дополнительного образования детей, а также на официальном сайте уполномоченного органа организации дополнительного образования детей.

       13. Документы, указанные в пункте 11 настоящего стандарта, сдаются в кабинет лица, ответственного за оказание данной услуги.

       14. При сдаче всех документов для получения государственной услуги получателю государственной услуги выдается расписка о получении необходимых документов с указанием номера и даты приема заявления, фамилии, имени, отчества ответственного лица, выдавшего расписку с указанием даты получения услуги.

       15. Способом доставки информации о результате оказанной государственной услуги является личное обращение получателя государственной услуги к ответственному лицу в соответствии с установленным графиком работы по истечении 3 рабочих дней с момента поступления заявления.

       16. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги служит представление получателем государственной услуги неполного пакета документов, указанных в пункте 15 настоящего стандарта с письменным обоснованием причин отказа.

3. Принципы работы

      17. Основными принципами предоставления услуги являются:

       1) соблюдение законодательства Республики Казахстан;

       2) предоставление полной информации об оказываемой государственной услуге;

       3) обеспечение сохранности документов, которые получатель государственной услуги не получил в установленные сроки;

       4) своевременность предоставления государственной услуги;

       5) корректность и вежливость.

4. Результаты работы

      18. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему стандарту.

       19. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги по мере необходимости утверждаются приказом руководителя организации дополнительного образования детей.

5. Порядок обжалования

      20. Отделы образования районов и городов разъясняют порядок обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц и оказывают содействие в подготовке жалобы, адреса которых указаны в приложении 4 к настоящему стандарту.

       21. Жалобы в отделы образования городов и районов принимаются в письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию.

       В перечень необходимых документов при подаче жалобы входит заявление произвольной формы.

       Графики работы и приема руководителей отделов и организаций дополнительного образования детей определяются в соответствии с установленным графиком работы.

       22. В случае претензии по качеству предоставления государственной услуги, некорректного обслуживания жалоба подается в отделы образования соответствующего местного исполнительного органа, адреса которых указаны в приложении 4 к настоящему стандарту.

       23. В случае несогласия с результатами государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законом порядке.

       24. Для подачи жалобы в вышестоящие органы получателем государственной услуги подается собственноручно написанное заявление в произвольной форме.

       В необходимых случаях к заявлению получателем государственной услуги прилагаются документы, подтверждающие некачественное предоставление государственной услуги.

       25. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей информации вуза и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

       О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

Приложение 2

 к стандарту государственной услуги

 «Прием документов и зачисление в

 организации дополнительного

 образования для детей по

 предоставлению им

 дополнительного образования»

ТИПОВОЙ ДОГОВОР

МЕЖДУ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

И РОДИТЕЛЯМИ РЕБЕНКА

город \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                         "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

       Организация дополнительного образования детей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

                             (наименование)

       именуемая в дальнейшем ОДО, в лице директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                        (фамилия, имя, отчество)

       действующей на основании Устава ОДО, с одной стороны, и матерью

       (отцом, лицом, их заменяющим) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

       (фамилия, имя, отчество матери,

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                       отца, лиц, их заменяющих)

       именуемой в дальнейшем "Родитель", ребенка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

       (фамилия, имя, отчество

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                        ребенка; год рождения)

       с другой стороны, заключили настоящий договор о следующем:

       1. ОДО обязуется:

       1.1. Зачислить ребенка в кружок/секцию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                  (наименование)

       на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                          (наименование документа о зачислении)

       1.2. Обеспечить

       бесплатные образовательные услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                           (наименование видов услуг,

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

           оплачиваемых за счет средств спонсоров; учредителя)

       платные образовательные услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                         (наименование видов услуг,

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                        оплачиваемых родителями)

       развитие его творческих способностей и интересов;

       осуществлять индивидуальный подход к ребенку, учитывая особенности его развития;

       заботиться об эмоциональном благополучии ребенка.

       1.3. Обучать ребенка по программе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                           (наименование программы;

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                название органа, утвердившего программу)

       1.4. Организовывать деятельность ребенка в соответствии с его возрастом,

 индивидуальными особенностями, содержанием образовательной программы.

       1.5. Переводить ребенка в следующую возрастную группу

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                           (дата перевода)

       1.6. Соблюдать настоящий договор.

       2. "Родитель" обязуется:

       2.1. Соблюдать Устав ДО и настоящий договор.

       2.2. Вносить плату за содержание ребенка в ДО в сумме

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

       в сроки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

       2.3. Лично передавать и забирать ребенка у воспитателя, не

 передоверяя ребенка лицам, не достигшим 16-летнего возраста (или иные условия).

       2.4. Приводить ребенка в ОДО в опрятном виде; чистой одежде и обуви

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

               (иные требования ОДО с учетом местных; сезонных;

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

            возрастных; индивидуальных особенностей ребенка)

       2.5. Информировать ОДО о предстоящем отсутствии ребенка; его болезни.

       2.6. Взаимодействовать с ОДО по всем направлениям обучения ребенка.

       2.7. Оказывать ОДО посильную помощь в реализации уставных задач

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

          (охрана жизни ребенка; оздоровление; гигиеническое;

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

           культурно - эстетическое; экологическое воспитание;

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

              коррекционная работа в условиях семьи; иное)

       3. ОДО имеет право:

       3.1. Отчислить ребенка из ОДО при наличии медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка, препятствующего его дальнейшему пребыванию.

       3.2. Предоставлять "Родителю" отсрочку платежей за содержание ребенка в ОДО по его ходатайству.

       3.3. Вносить предложения по совершенствованию воспитания ребенка в семье.

       3.4. Расторгнуть настоящий договор досрочно при систематическом невыполнении "Родителем" своих обязательств, уведомив "Родителя" об этом за \_\_\_\_\_ дней.

       4. "Родитель" имеет право:

       4.1. Принимать участие в работе Совета педагогов ОДО с правом совещательного голоса.

       4.2. Вносить предложения по улучшению работы с детьми и по организации дополнительных услуг в ОДО.

       4.3. Выбирать образовательную программу из используемых ОДО в работе с детьми.

       4.4. Выбирать виды из предлагаемых дополнительных услуг ОДО.

       4.5. Находиться с ребенком в ОДО в период его адаптации в течение \_\_\_\_\_\_ дней; \_\_\_\_ часов; в других случаях \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

       4.6. Ходатайствовать перед ОДО об отсрочке платежей за содержание ребенка в ДО; за дополнительные услуги не позднее чем за \_\_\_\_\_ дней до установленных сроков платы.

       4.7. Требовать выполнения Устава ОДО и условий настоящего договора.

       4.8. Заслушивать отчеты директора ОДО и педагогов о работе с детьми в группе.

       4.9. Расторгнуть настоящий договор досрочно в одностороннем порядке при условии предварительного уведомления об этом ОДО за \_\_\_\_\_\_ дней.

       4.10. Договор действует с момента его подписания и может быть продлен, изменен, дополнен по соглашению сторон.

       5. Изменения, дополнения к договору оформляются в форме приложения к нему.

       6. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                          (ответственность сторон)

       8. Срок действия договора с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201 \_ г.

       9. Договор составлен в двух экземплярах:

       один экземпляр хранится в ДО в личном деле ребенка; другой — у "Родителя" (лиц, его заменяющих).

       Стороны, подписавшие настоящий Договор:

       Организация дополнительного образования     Родитель: мать

                                                  (отец, лицо, их

       № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                               заменяющее) \_\_\_\_\_\_\_

       Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                 (Ф.И.О.;

       (индекс, город, район, сельский округ, улица, дом)

       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                   Адрес проживания: \_\_\_\_\_\_\_\_

                                            Паспортные данные: \_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                               место работы;

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                должность;

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                        телефон домашний, служебный)

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_         Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Печать

Приложение 3

 к стандарту государственной услуги

 «Прием документов и зачисление в

 организации дополнительного

 образования для детей по

 предоставлению им

 дополнительного образования»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности

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

1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут

2. Качество

2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги

2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.д.)

3. Доступность

3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги

3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза

3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет

4. Процесс обжалования

4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг

4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок

4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования

4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования

5. Вежливость

5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала

Утвержден

 постановлением Правительства

 Республики Казахстан

 от 31 августа 2012 года № 1119

Стандарт государственной услуги

«Прием документов для предоставления бесплатного питания

отдельным категориям обучающихся и воспитанников в

общеобразовательных школах»

1. Общие положения

      1. Государственная услуга «Прием документов для предоставления бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах» (далее – государственная услуга) оказывается местными исполнительными органами районов (городов областного значения) согласно приложениям 1, 2 к настоящему стандарту.

       2. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

       3. Государственная услуга оказывается в соответствии с подпунктом 19) пункта 2, подпунктом 21) пункта 3, подпунктом 14)  пункта 4 статьи 6 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании».

       4. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на стендах, расположенных в фойе управлений образования областей, районов, городов республиканского, областного значения и столицы, перечень которых указан в приложениях 3, 4 к настоящему стандарту, а также на интернет-ресурсах акиматов и управлений образований областей, районов, городов республиканского, областного значения, столицы и на сайте Министерства образования и науки Республики Казахстан - www.edu.gov.kz.

       5. Результатом завершения оказываемой государственной услуги являются предоставление бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах с выдачей справки о предоставлении бесплатного питания в общеобразовательной школе на бумажном носителе, согласно приложению 5 к настоящему стандарту, либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги.

       6. Государственная услуга оказывается обучающимся и воспитанникам государственных учреждений образования (далее – получатель государственной услуги):

       1) детям из семей, имеющих право на получение государственной адресной социальной помощи;

       2) детям из семей, не получающих государственную адресную социальную помощь, в которых среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума;

       3) детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, проживающим в семьях;

       4) детям из семей, требующих экстренной помощи в результате чрезвычайных ситуаций;

       5) иным категориям обучающихся и воспитанников, определяемым коллегиальным органом управления организации образования.

       7. Сроки оказания государственной услуги с момента:

       1) обращения для получения государственной услуги (в течение 5 дней с поступления заявления) составляют 5 рабочих дней;

       2) максимально допустимое время ожидания до получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя (при регистрации), - не более 30 минут;

       3) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя, - не более 30 минут.

       8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

       9. Государственная услуга предоставляется в течение учебного года:

       в рабочие дни в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 18.00 часов, с перерывом на обед, за исключением выходных и праздничных дней.

       Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

       10. Государственная услуга оказывается в зданиях общеобразовательных школ, находящихся в ведении местных исполнительных органов областей, районов, городов республиканского, областного значения, столицы, где предусмотрены условия для обслуживания получателей государственной услуги, в том числе для лиц с ограниченными физическими возможностями.

2. Порядок оказания государственной услуги

      11. Для получения государственной услуги получателю государственной услуги необходимо представить в общеобразовательную школу следующие документы:

       1) справку, подтверждающую принадлежность получателя государственной услуги (семьи) к потребителям государственной адресной социальной помощи, предоставляемую местными исполнительными органами для категории лиц, указанных в подпункте 1) пункта 6 настоящего стандарта;

       2) сведения о полученных доходах (заработная плата работающих родителей или лиц их заменяющих, доходы от предпринимательской и других видов деятельности, доходы в виде алиментов на детей и других иждивенцев для категории лиц, указанных в подпункте 2) пункта 6 настоящего стандарта;

       3) решение уполномоченного органа об утверждении опеки (попечительства), патронатного воспитания для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях для категории лиц, указанных в подпункте 3) пункта 6 настоящего стандарта;

       4) указанные категории в подпунктах 4) и 5) пункта 6 настоящего стандарта определяются коллегиальным органом на основании обследования материально-бытового положения семьи. При необходимости коллегиальный орган для указанных категорий в праве запрашивать необходимые документы для принятия решения об оказании финансовой и материальной помощи.

       12. Образец заявления согласно приложению 6 к настоящему стандарту и перечень необходимых документов для получения государственной услуги размещается в фойе общеобразовательной школы, также находятся у ответственного за оказание данной услуги работника общеобразовательной школы.

       13. Документы, указанные в пункте 11 настоящего стандарта сдаются в кабинет ответственного за оказание данной услуги работника общеобразовательной школы.

       14. При сдаче всех документов для получения государственной услуги получателю государственной услуги выдается расписка в получении необходимых документов, согласно приложению 7 к настоящему стандарту, с указанием номера и даты приема заявления, фамилии, имени, отчества ответственного работника общеобразовательной школы, выдавшего расписку с указанием даты получения услуги.

       15. Доставка результата государственной услуги получателю государственной услуги осуществляется при личном обращении получателя государственной услуги или его представителя (при наличии официально заверенного соответствующего документа) по истечению 5 рабочих дней с момента поступления заявления.

       16. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги служит представление получателем государственной услуги неполного пакета документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта.

3. Принципы работы

      17. Основными принципами предоставления услуги являются:

       1) соблюдение законодательства Республики Казахстан;

       2) представление полной информации об оказываемой государственной услуге;

       3) обеспечение сохранности документов, которые получатель государственной услуги не получил в установленные сроки;

       4) своевременность предоставления государственной услуги;

       5) корректность и вежливость.

4. Результаты работы

      18. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 8 к настоящему стандарту.

       19. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги ежегодно утверждаются приказом Министра образования и науки Республики Казахстан.

5. Порядок обжалования

      20. Сотрудники местных исполнительных органов образования областей, районов, городов республиканского, областного значения и столицы, адреса которых указаны в приложениях 3, 4 к настоящему стандарту, разъясняют порядок обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц и оказывают содействие в подготовке жалобы.

       21. Жалобы принимаются в письменной форме по почте или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярии местных исполнительных органов образования областей, районов, городов республиканского, областного значения и столицы в рабочие дни согласно приложениям 3, 4 к настоящему стандарту.

       В перечень необходимых документов при подаче жалобы входят заявление произвольной формы и копии документов, предоставленных получателем государственной услуги для оказания услуги.

       22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги, некорректного обслуживания жалоба подается в Комитет по охране прав детей Министерства образования и науки Республики Казахстан по адресу: 010000, город Астана, административное здание «Дом министерств», 11-подъезд, кабинет 945.

       23. В случае несогласия с результатами государственной услуги получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законом порядке.

       24. Для подачи жалобы в местный исполнительный орган образования области, района, города республиканского, областного значения и столицы, получателем государственной услуги подается собственноручно написанное заявление в произвольной форме.

       25. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей корреспонденции местного исполнительного органа образования области, района, города республиканского, областного значения и столицы, и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

       О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте либо электронной почте.

Приложение 5

 к стандарту государственной услуги

 «Прием документов для

 предоставления бесплатного питания

 отдельным категориям обучающихся и

 воспитанников в

 общеобразовательных школах»

Образец справки

о предоставлении бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах

      Дана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в том, что он/она включен (-а) в список

       (Ф.И.О.) обучающихся и воспитанников, обеспечивающихся бесплатным питанием в 20 \_\_ - 20 \_\_ учебном году.

      М.П.                              Дата, подпись директора школы

Приложение 6

 к стандарту государственной услуги

 «Прием документов для

 предоставления бесплатного питания

 отдельным категориям обучающихся и

 воспитанников в

 общеобразовательных школах»

Образец заявления

для предоставления бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах

Директору школы № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование школы)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ( \_\_\_\_\_\_\_\_\_ района, \_\_\_\_\_\_\_\_\_ области)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. директора)

 от гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. заявителя)

 проживающего (-ей) по адресу:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование населенного пункта,

 адрес места проживания, телефон)

Заявление

      Прошу Вас включить моего несовершеннолетнего ребенка (Ф.И.О., дата рождения), обучающегося в (указать № и литер класса), в список обучающихся и воспитанников, обеспечивающихся бесплатным питанием на (указать учебный год).

Дата, подпись

Приложение 7

 к стандарту государственной услуги

 «Прием документов для

 предоставления бесплатного питания

 отдельным категориям обучающихся и

 воспитанников в

 общеобразовательных школах»

Образец расписки о получении документов у потребителя

      Школа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать № или наименование школы)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

    (наименование населенного пункта, района, города и области)

       Расписка в приеме документов № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

      Получены от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ следующие документы:

                           (Ф.И.О. потребителя)

       1. Заявление

       2. Справка, подтверждающая принадлежность заявителя (семьи) к получателям государственной адресной социальной помощи, предоставляемая местными исполнительными органами для категории лиц.

       3. Сведения о полученных доходах (заработная плата работающих родителей или лиц их заменяющих, доходы от предпринимательской и других видов деятельности, доходы в виде алиментов на детей и других иждивенцев.

       4. Решение уполномоченного органа об утверждении опеки (попечительства), патронатного воспитания для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях.

       5. Акт обследования материально-жилищных условий.

       6. Другие \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Принял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись)                                       "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение 8

 к стандарту государственной услуги

 «Прием документов для

 предоставления бесплатного питания

 отдельным категориям обучающихся и

 воспитанников в

 общеобразовательных школах»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности

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

2. Качество

2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги

3. Доступность

3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги

3.2. % (доля) услуг информации, которые доступны в электронном формате

4. Процесс обжалования

4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данной услуге

5. Вежливость

5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала

Утвержден

 постановлением Правительства

 Республики Казахстан

 от 31 августа 2012 года № 1119

Стандарт государственной услуги

«Прием документов для предоставления отдыха детям из

малообеспеченных семей в загородных и пришкольных лагерях»

      1. Государственная услуга «Прием документов для предоставления отдыха детям из малообеспеченных семей в загородных и пришкольных лагерях» (далее – государственная услуга), оказывается управлениями образования областей, городов Астана и Алматы, отделами образования районов, городов согласно приложению 1 (далее – уполномоченный орган) и организациями образования республики.

       2. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

       3. Государственная услуга оказывается в соответствии с подпунктом 11) пункта 2, подпунктом 11) пункта 3, подпунктом 11)  пункта 4 статьи 6 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании».

       4. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на стендах, расположенных в организациях образования, а также на официальных сайтах отделов образования регионов и на сайте Министерства образования и науки Республики Казахстан - www.edu.gov.kz.

       5. Результатом завершения оказываемой государственной услуги являются выдача направления в загородные и пришкольные лагеря, согласно приложению 2 к настоящему стандарту, либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги.

       6. Государственная услуга оказывается обучающимся и воспитанникам организации образования из малообеспеченных семей (далее – получатель государственной услуги).

       7. Сроки оказания государственной услуги с момента:

       1) обращения для получения государственной услуги составляют десять календарных дней со дня подачи заявления;

       2) максимально допустимое время ожидания до получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя (при регистрации), - не более 30 минут;

       3) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя, - не более 30 минут.

       8. Государственная услуга оказывается бесплатно за счет местного и республиканского бюджета.

       9. Государственная услуга предоставляется в течение календарного года в соответствии с установленным графиком работы уполномоченного органа и организации образования без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

       10. Государственная услуга оказывается в зданиях уполномоченного органа и организаций образования, где предусмотрены условия для обслуживания получателей государственной услуги, в том числе для лиц с ограниченными физическими возможностями.

2. Порядок оказания государственной услуги

      11. Для получения государственной услуги получателю государственной услуги необходимо представить следующие документы:

       1) заявление от родителей;

       2) документ, удостоверяющий личность;

       3) справку, подтверждающую принадлежность заявителя (семьи) к получателям государственной адресной социальной помощи, предоставляемую местными исполнительными органами;

       4) справку о состоянии здоровья (медицинский паспорт).

       12. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги размещается в фойе организации образования, а также на официальных сайтах отделов образования регионов и на сайте Министерства образования и науки Республики Казахстан - www.edu.gov.kz.

       13. Необходимые документы для получения государственной услуги сдаются ответственному лицу за оказание государственной услуги уполномоченного органа и организации образования.

       14. При приеме документов уполномоченным органом и организацией образования получателю государственной услуги выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

       1) номера и даты приема запроса;

       2) вида запрашиваемой государственной услуги;

       3) количества и названий приложенных документов;

       4) даты (времени) и места выдачи документов;

       5) фамилии, имени, отчества работника центра, принявшего заявление на оформление документов;

       6) фамилии, имени, отчества получателя государственной услуги, его (ее) контактные данные.

       15. Доставка результата государственной услуги получателю государственной услуги осуществляется при личном обращении получателя государственной услуги (законного представителя).

       16. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги служат представление получателем государственной услуги неполного пакета документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта, а также несоответствие категории лиц, определенных для предоставления услуги, с письменным обоснованием причин отказа.

3. Принципы работы

      17. Основными принципами предоставления услуги являются:

       1) соблюдение законодательства Республики Казахстан;

       2) предоставление полной информации об оказываемой государственной услуге;

       3) обеспечение сохранности документов, которые получатель государственной услуги не получил в установленные сроки;

       4) своевременность предоставления государственной услуги;

       5) корректность и вежливость.

4. Результаты работы

      18. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему стандарту.

       19. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги по мере необходимости утверждаются приказом руководителя уполномоченного органа.

5. Порядок обжалования

      20. Уполномоченные органы, адреса которых указаны в приложении 1 к настоящему стандарту, разъясняют порядок обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц и оказывают содействие в подготовке жалобы.

       21. Жалобы принимаются в письменной форме по почте или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярии уполномоченного органа.

       Графики работы и приема руководителей уполномоченного органа определяются в соответствии с установленным графиком работы.

       22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги, некорректного обслуживания жалоба подается в отделы образования соответствующих местных исполнительных органов.

       23. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

       24. В жалобе указываются фамилия, имя, отчество (при наличии в документе, удостоверяющем личность), почтовый адрес, дата. Жалоба должна быть подписана получателем государственной услуги. При подаче жалобы указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, а также мотивы обращения и требования.

       В необходимых случаях получателем государственной услуги к жалобе прилагаются документы, подтверждающие некачественное представление государственной услуги уполномоченным органом.

       25. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей информации вуза и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

       О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

Приложение 2

 к стандартугосударственной услуги

 «Прием документов для

 предоставления отдыха детям из

 малообеспеченных семей в загородных

 и пришкольных лагерях»

наименование оздоровительной

 организации

НАПРАВЛЕНИЕ № \_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Дата рождения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Школа:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Класс:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Ф.И.О. родителей:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Место работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Обратный талон к путевке № \_\_\_

Ф.И.О \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

             находился

 с « »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г.  по « »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г.

 Директор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Путевка действительна при  наличии справки о состоянии  здоровья.

 Перед отъездом ребенок должен быть  тщательно вымыт и одет во все  чистое.

 Иметь при себе:

 1. Белье нижнее 2 смены

 2. Носки 3 пары

 3. средства личной гигиены ( зубная паста, зубная щетка, шампунь, мыло, мочалка, расческа)

 4. футболки, шорты;

 5. брюки (джинсы);

 6. теплая кофта (свитер или джинсовая куртка);

 7. купальник (купальные плавки);

 8. головной убор (кепка, панамка);

 9. спортивный костюм;

 10. кроссовки (кеды);

 11. гелевые шлепки (сланцы);

 12. полотенце – 2 шт. (банное, для лица)

 За ценные вещи администрация центра ответственности не несет!

Наименование детской  оздоровительной организации

НАПРАВЛЕНИЕ № \_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес:

Приложение 3

 к стандарту государственной услуги

 «Прием документов для

 предоставления отдыха детям из

 малообеспеченных семей в загородных

 и пришкольных лагерях»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности

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

2. Качество

2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги

3. Доступность

3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги

3.2. % (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате

4. Процесс обжалования

4.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования

5. Вежливость

5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала

Утвержден

 постановлением Правительства

 Республики Казахстан

 от 31 августа 2012 года № 1119

Стандарт государственной услуги

«Выдача разрешений на обучение в форме

экстерната в организациях основного среднего,

общего среднего образования»

1. Общие положения

      1. Государственная услуга «Выдача разрешений на обучение в форме экстерната в организациях основного среднего, общего среднего образования» (далее – государственная услуга) оказывается организациями среднего образования Республики Казахстан, реализующими общеобразовательные учебные программы основного среднего, общего среднего образования, независимо от формы собственности и ведомственной подчиненности (полное наименование, юридические адреса которых указаны в учредительных документах) (далее – организация образования) и управлениями образования городах Астана, Алматы и областей, отделами образования районов и городов областного значения.

       2. Форма оказываемой государственной услуги неавтоматизированная.

       3. Организация обучения в форме экстерната осуществляется в соответствии со статьей 27, подпунктом 25-7) пункта 3, подпунктом 21-3) пункта 4 статьи 6 Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании» и в соответствии с Типовыми правилами проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся, утвержденными приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 18 марта 2008 года № 125.

       4. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на официальном сайте Министерства образования и науки Республики Казахстан по адресу: www.edu.gov.kz.

       5. Формой завершения государственной услуги являются разрешение на обучение в форме экстерната либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги.

       6. Государственная услуга предоставляется физическим лицам (далее -получатель государственной услуги).

       7. Сроки оказания государственной услуги с момента сдачи получателем государственной услуги необходимых документов, определенных в пункте 11 настоящего стандарта, составляют пятнадцать рабочих дней.

       8. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

       9. Государственная услуга осуществляется ежедневно с 9.00 до 18.30 часов, за исключением выходных и праздничных дней, с перерывом на обед с 13.00 до 14.30 часов организацией образования.

       Предварительная запись и ускоренное оформление не предусмотрены.

       10. Государственная услуга осуществляется в здании организаций образования, которые определяются по указанию районного (городского) отдела (управления) образования, куда получатель государственной услуги обратился для получения разрешения на обучение в форме экстерната.

       Помещение внутри здания, где предоставляется услуга, по размерам, расположению и конфигурации должно соответствовать условиям для предоставления качественных услуг. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы креслами и стульями.

2. Порядок оказания государственной услуги

      11. Для получения государственной услуги получатель государственной услуги подает заявление в произвольной форме на имя руководителя организации образования не позднее 1 декабря текущего учебного года.

       Заявление получателя государственной услуги на обучение в форме экстерната регистрируется юридическим лицом организации образования в журнале регистрации.

       К заявлению прилагаются:

       1) справка-заключение медико-социальной экспертизы (дале - МСЭ) о состоянии здоровья обучающегося;

       2) справка о временном проживании за рубежом родителей обучающегося или лиц, их заменяющих, документ, подтверждающий обучение за рубежом по линии обмена школьниками;

       3) копии табелей (нотариально заверенные) успеваемости за последний класс обучения обучающегося.

       12. Решение о допуске экстерна к итоговой аттестации принимается педагогическим советом организации образования.

       Приказ о допуске лиц к аттестации в форме экстерната издается организациями образования.

       13. Документы получателей государственной услуги сдаются в канцелярию организации образования.

      14. При сдаче всех необходимых документов для получения государственной услуги получателю государственной услуги выдается опись с отметкой о дне получения.

       15. Способ доставки результата оказания услуги - посредством личного посещения получателя государственной услуги.

       16. В предоставлении государственной услуги отказывается:

       1) в случае представления получателем государственной услуги неполного пакета документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта;

       2) лицам, не имеющим возможности обучаться в общеобразовательных организациях образования по состоянию здоровья;

       3) обучающимся, временно проживающим за рубежом или выезжающим на постоянное место жительства, либо обучающимся по линии международного обмена школьниками:

       4) лицам, не завершившим своевременное обучение в организациях основного среднего и общего среднего образования.

3. Принципы работы

      17. Деятельность организации образования основывается на принципах:

       1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;

       2) законности при исполнении служебного долга;

       3) вежливости;

       4) представления исчерпывающей и полной информации;

       5) защиты и конфиденциальности;

       6) обеспечения сохранности документов, которые получатель государственной услуги не получил в срок.

4. Результаты работы

      18. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением 1 к настоящему стандарту.

       19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного учреждения, оказывающего государственные услуги, ежегодно утверждаются приказом местных представительных и исполнительных органов в области образования.

5. Порядок обжалования

      20. Информацию о порядке обжалования действий (бездействия) сотрудника организации образования можно получить у руководителя организации образования.

       21. В случае несогласия с результатами оказанной услуги, получатель государственной услуги может обратиться в отделы образования соответствующего местного исполнительного органа, адреса которых указаны в приложении 2 к настоящему стандарту.

       22. Жалобы принимаются в письменной форме по почте либо нарочно через канцелярию организации образования, или государственного органа, или иных организаций.

       23. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

       24. Обращения граждан, в том числе жалобы, принимаются в письменном виде в свободной форме. При необходимости прилагаются дополнительные документы в зависимости от характера вопроса.

       25. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей корреспонденции и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

       О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

Приложение 1

 к стандарту государственной услуги

 «Выдача разрешений на обучение в форме

 экстерната в организациях основного

 среднего, общего среднего образования»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности

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

2. Качество

2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги

3. Доступность

3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги

3.2. % (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате

4. Процесс обжалования

4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данной услуге

5. Вежливость

5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала