

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау Министрінің 2007 жылғы 30 қарашадағы N 289-ө Бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2008 жылғы 8 қаңтарда Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 5081 болып енгізілді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2011 жылғы 6 мамырдағы № 165-ө бұйрығымен

Ескерту. Күші жойылды - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2011.05.06 № 165-ө (қолданысқа енгізілу тәртібін 4-т. қараңыз) бұйрығымен.

"Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 558 қаулысының 2-тармағын іске асыру мақсатында **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған:

1) Әлеуметтік жеке код беру жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты осы бұйрыққа 1-қосымшаға сәйкес;

2) Оралман мәртебесін беру және тіркеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты осы бұйрыққа 2-қосымшаға сәйкес;

3) Көші-қон квотасы бойынша келген оралмандарға тұрақты тұратын жеріне жол жүру және мүлікті (оның ішінде малды) жеткізу шығыстарын өтеу, келген жерінде тұрғын үй сатып алуға қаражат бөлу және біржолғы жәрдемақы төлеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты осы бұйрыққа 3-қосымшаға с ә й к е с ;

4) Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталықтан төленетін зейнетақы төлемдерін тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты осы б ұ й р ы қ қ а 4 - қ о с ы м ш а ғ а с ә й к е с ;

5) Базалық зейнетақы төлемін тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты осы бұйрыққа 5-қосымшаға сәйкес;

6) Мүгедектігі бойынша, асыраушысынан айрылу жағдайы бойынша және жасына байланысты берілетін мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты осы бұйрыққа 6-қ о с ы м ш а ғ а с ә й к е с ;

7) Мемлекеттік арнайы жәрдемақыларды тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты осы бұйрыққа 7-қосымшаға сәйкес;

8) Әлеуметтік қатерлер: еңбек ету қабілетінен айрылған; асыраушысынан айрылған; жұмысынан айрылған жағдайларда берілетін әлеуметтік төлемді тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты осы бұйрыққа 8-қосымшаға сәйкес;

9) Бала туғанда және бала күтімі жөніндегі жәрдемақыларды тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты осы бұйрыққа 9-қосымшаға сәйкес;

10) Арнаулы мемлекеттік жәрдемақыларды тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты осы бұйрыққа 10-қосымшаға сәйкес бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі мен Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Көші-қон комитетінің аумақтық органдарының және Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталығының филиалдарының басшылары көрсетілген стандарттарды енгізуді және оларды сақтауды қамтамасыз етсін.

3. Құқықтық қамтамасыз ету және ақпараттық талдау жұмысы департаменті (Сарбасов А.А.) осы бұйрықтың заңнамада белгіленген тәртіппен Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуден өткізілуін қамтамасыз етсін.

4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Жауапты хатшысы Г.Н. Әбдіхалықоваға жүктелсін.

5. Осы бұйрық алғаш ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Министр

Қазақстан Республикасының
Еңбек және халықты әлеуметтік
қорғау министрінің
2007 жылғы 30 қарашадағы
N 289 - ө бұйрығына
1-қосымша

Әлеуметтік жеке код беру жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты 1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің осы стандарты (бұдан әрі - Стандарт) әлеуметтік жеке кодты беру жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайды (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны: автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет "Қазақстан Республикасында зейнетақымен қамсыздандыру туралы" Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 20 маусымдағы Заңы және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1997 жылғы 16 қыркүйектегі N 1342 қаулысымен бекітілген уәкілетті ұйымның әлеуметтік жеке кодты беру тәртібі негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет азаматтарға, сондай-ақ Қазақстан Республикасында зейнетақымен қамсыздандыру туралы қолданыстағы заңнамаға сәйкес зейнетақымен қамсыздандыру құқығы қолданылатын адамдарға (бұдан әрі - тұтынушылар) көрсетіледі.

5. Мемлекеттік қызметті:

1) "Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің "Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталығы" республикалық мемлекеттік қазыналық кәсіпорны құрылымдық бөлімшесі (бұдан әрі - ЗТМО құрылымдық бөлімшесі) тұтынушының тұратын жері бойынша ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің ғимаратында;

2) Астана қ. Манас көшесі 2 мекен-жайы бойынша орналасқан "Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталығы" РМҚК (бұдан әрі - Орталық) көрсетеді.

6. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің аяқталу нысаны әлеуметтік жеке код беру туралы куәлігін беру болып табылады (бұдан әрі - ӘЖК).

7. Мемлекеттік қызметті көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет тұтынушы тіркеу кәртiшкесiн толтырған және тапсырған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде көрсетіледі;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде кезекте күтудің ең жоғары шекті уақыты бір адамға қызмет көрсетуге 15 минуттан есептелгенде кезектегі адамдардың санына байланысты болады;

3) құжаттарды алу кезінде кезекте күтудің ең жоғары шекті уақыты - 15 минут.

8. Мемлекеттік қызмет ақысыз көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі туралы толық ақпарат Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің веб-сайтында (бұдан әрі - веб-сайт) орналастырылады (www.enbek.kz).

10. Мемлекеттік қызмет, сенбі және жексенбі күндерін қоспағанда, күн сайын көрсетіледі.

ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін.

Орталықтың жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін.
Алдын ала жазу және қызметті жедел ресімдеу қызметі көзделмеген.

11. Қызмет көрсетілетін ғимараттың ішіндегі орын жай көлемі, орналасуы және конфигурациясы жағынан сапалы қызмет көрсету шарттарына сәйкес келеді және ақпараттық стенділермен жабдықталған. Күту және қажетті құжаттарды дайындаудың ыңғайлылығы үшін орынжай орындықтармен және үстелмен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі

12. Қызметті алу үшін жеке басын куәландыратын құжатты (16 жасқа дейінгі балаларға - тууы туралы куәлігін) және СТН ұсыну қажет.

13. ӘЖК алу үшін азаматтар ЗТМО құрылымдық бөлімшелерінде белгіленген нысандағы тіркеу кәртішкелерін толтырады.

14. Құжаттарды қабылдау тікелей тұтынушының тұратын жері бойынша ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің ғимаратында жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар тапсырылатын жауапты тұлғаның деректері ЗТМО құрылымдық бөлімшесі ғимаратының көрнекті жеріне мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

15. Белгіленген нысандағы толтырылған тіркеу кәртішкелері журналға т і р к е л е д і .

Тұтынушыға құжаттың қабылданғаны және мемлекеттік қызметтің түпкілікті нәтижесін алатын күні көрсетілген белгісі бар талон беріледі.

16. ӘЖК беру ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің басшылығы бекіткен кесте б о й ы н ш а жү р г і з і л е д і .

Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін:
мерзімді қызметтің әскери қызметшілері;
с о т т а л ғ а н д а р ;

қарттар үйі, мүгедектер үйі және балалар үйінде тұратындардан басқа тұтынушылардың өзі келуі талап етіледі.

17. Адамның бұдан бұрын ӘЖК-сы болған, сондай-ақ осы Стандарттың 12-тармағына сәйкес құжаттарды ұсынбаған жағдайларда, мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыс принциптері

18. ЗТМО құрылымдық бөлімшесі мен Орталық қызметтері адамның конституциялық құқығының сақталуына, қызметтік борышын атқару кезінде заңдылықтың сақталуына негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттың

Әлеуметтік жеке кодты беру

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100	90	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	85	75	
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	85	
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95	90	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	87	
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80	75	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)			
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1	0,5	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90	75	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80	70	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95	78	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	78	

Қазақстан Республикасының
Еңбек және халықты әлеуметтік
қорғау министрінің
2007 жылғы 30 қарашадағы
N 289 - ө бұйрығына
2-қосымша

Оралман мәртебесін беру және тіркеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты 1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің осы стандарты (бұдан әрі - Стандарт) оралман мәртебесін беру және тіркеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет) тәртібін айқындайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет "Халықтың көші-қоны туралы" Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 13 желтоқсандағы Заңы мен "Оралман мәртебесін беру ережесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрі міндетін атқарушының 2007 жылғы 27 қыркүйектегі N 224-ө (Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2007 жылғы 10 қазанда N 4964 тіркелген) бұйрығының негізінде жүзеге асырылады. қараңыз.V1006698

4. Мемлекеттік қызмет оралмандарға және олардың отбасы мүшелеріне (бұдан әрі - тұтынушылар) көрсетіледі.

5. Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі Көші-қон комитетінің аумақтық органдары (бұдан әрі - аумақтық орган) тұтынушының тұратын жері бойынша аумақтық органының ғимаратында көрсетеді.

6. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің аяқталу нысаны оралман куәлігін беру болып табылады.

7. Мемлекеттік қызметті көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері :

1) мемлекеттік қызмет тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, аумақтық органда тіркелген күнінен бастап екі ай ішінде жүзеге асырылады ;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде кезекте күтудің ең жоғары шекті уақыты бір адамға қызмет көрсетуге 15-30 минуттан есептелгенде кезектегі адамдардың санына байланысты болады.

8. Мемлекеттік қызмет ақысыз көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі туралы толық ақпарат Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің ресми веб-сайтында (бұдан әрі - веб-сайт) орналастырылады (www.enbek.kz).

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерін қоспағанда, күн сайын көрсетіледі.

Аумақтық органының жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін.

Алдын ала жазу және қызметті жедел ресімдеу қызметі көзделмеген.

11. Қызмет көрсетілетін ғимараттың ішіндегі орынжай көлемі, орналасуы және конфигурациясы жағынан сапалы қызмет көрсету шарттарына сәйкес келеді және ақпараттық стенділермен жабдықталған. Күту және қажетті құжаттарды дайындаудың ыңғайлылығы үшін орынжай орындықтармен және үстелмен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі

12. Қызметті алу үшін мынадай құжаттарды:

- 1) оралман мәртебесін беру туралы өтінішті;
- 2) өмірбаянды;

3) өтініш берушінің және онымен бірге қоныс аударған отбасы мүшелерінің жеке басын куәландыратын құжаттардың көшірмелері (паспорт, кәмелеттік жасқа толмаған балаларының туу туралы куәлігі);

4) келесі құжаттардың бірін: неке немесе ажырасу туралы куәліктерінің; аттестатының; дипломының; әскери билет немесе еңбек кітапшасының көшірмелерін (өтініш беруші оралман мәртебесіне сай келетіндігін анықтау мүмкіндігі болмаған жағдайда ұсынылады) ұсыну қажет.

13. Бланкілердің қажетті үлгілерін өтініш берген аумақтық органда тікелей алуға болады.

14. Құжаттарды қабылдау тікелей тұтынушының тұратын жері бойынша аумақтық органның ғимаратында жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар тапсырылатын жауапты тұлғаның деректері аумақтық органның ғимаратының көрнекті жеріне мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

15. Аумақтық органның қызметкері өтініш пен тиісті құжаттарды қабылдап алады, өтінішті журналға тіркейді және өтініш берушіге оның тіркелгені, тұтынушының мемлекеттік қызметтің соңғы нәтижесін алатын күні көрсетілген х а б а р л а м а н ы б е р е д і .

Оралман мәртебесін беру туралы өтініш берушінің бұрын уәкілетті органның басқа аумақтық органдарына өтініш берілгені анықталған жағдайда өтініш

берушіден жаңа өтініш қабылданбайды. Бұл жөнінде тұтынушы сол сәтте хабардар етіледі.

16. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушының өзі немесе оның нотариалды куәландырылған сенімхаты бар уәкілетті өкілінің келуі т а л а п е т і л е д і .

Оралман куәлігін тұтынушының тұратын жері бойынша аумақтық органның ғимаратынан тікелей алуға болады.

17. Адамды оралман деп танудан бас тартқан жағдайда, аумақтық орган тиісті ш е ш і м д і т ұ т ы н у ш ы ғ а ж і б е р е д і .

Оралман мәртебесі Қазақстан Республикасы егемендік алған сәтте одан тыс жерде тұрақты тұрған және тұрақты тұру мақсатымен Қазақстанға келген, ұлты қазақ шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға беріледі.

3. Жұмыс принциптері

18. Аумақтық органдардың қызметі адамның конституциялық құқықтарының, қызметтік борышын атқару кезінде заңдылықтың, Мемлекеттік қызметшілердің ар-намыс кодексінің сақталуына негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттың берілуін, оның сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету принциптерінде жүзеге асырылады.

4. Жұмыс нәтижесі

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі осы Стандартқа қосымшаға сәйкес сапа мен қолжетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Аумақтық органдардың жұмысы солар бойынша бағаланатын, мемлекеттік қызметтердің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәндерін арнайы құрылған жұмыс тобы жыл сайын бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті ұсыну сапасы жөнінде шағымдар болған жағдайда аумақтық қызметкерлердің әрекетіне шағым оның басшысының атына жазылады .

Аумақтық органның оралман мәртебесін беруден бас тартуы туралы шағымдар Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Көші-қон комитетінде қаралады.

Даулы мәселелер азаматтық сот өндірісі тәртібімен шешіледі.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта бойынша не қолма-қол кеңсе арқылы қабылданады.

23. Өтініштерді қарау Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген тәртіппен және мерзімде жүзеге асырылады.

Шағымды тапсырған кезде, оның екінші данасында мөртабан соғылады және оған шағымды қабылдаған күні мен оны қарау барысы туралы хабарласып білуге болатын телефон нөмірі көрсетіліп шағымды қабылдаған қызметкердің қолы қойылады.

Сондай-ақ тұтынушының аумақтық органның шешіміне сот тәртібімен шағымдануға құқығы бар.

6. Байланыс ақпараты

24. Осы ұйымдардың басшылары мен мемлекеттік қызметті көрсететін орындаушылардың байланыс деректері туралы ақпарат аталған органдардың ғимараттарында ақпараттық стендте мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

25. Аумақтық органның қызметі туралы ақпарат веб-сайтта орналастырылады.

Оралман мәртебесін беру және жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Оралман мәртебесін беру және тіркеу

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100	80	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90	50	
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	70	
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95	85	

3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85	65	
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80	45	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50	30	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1	0,5	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95	70	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95	60	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	60	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	70	

Қазақстан Республикасының
Еңбек және халықты әлеуметтік
қорғау министрінің
2007 жылғы 30 қарашадағы
N 289 - ө бұйрығына
3-қосымша

Көші-қон квотасы бойынша келген оралмандарға тұрақты тұратын жеріне жол жүру және мүлікті (оның ішінде малды) жеткізу шығыстарын өтеу, келген жерінде тұрғын үй сатып алуға қаражат бөлу және біржолғы жәрдемақы төлеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты 1.

Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің осы стандарты (бұдан әрі - Стандарт) Қазақстан Республикасына тұрақты тұру мақсатымен келген және оралмандардың көші-қон квотасына енген оралмандар мен олардың отбасы мүшелерінің тұрақты тұратын жеріне жол жүру және мүлікті (оның ішінде малды) жеткізу шығыстарын өтеу, келген жерінде тұрғын үй сатып алуға және

біржолғы жәрдемақы төлеміне қаражат бөлу жөніндегі мемлекеттік қызметті көрсету тәртібін белгілейді.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет "Халықтың көші-қоны туралы" Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 13 желтоқсандағы Заңының 29-4-бабы мен Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2006 жылғы 6 қаңтардағы N 15 қаулысымен бекітілген Көші-қон квотасы бойынша келген оралмандарға тұрақты тұратын жеріне жол жүру және мүлікті (оның ішінде малды) жеткізу шығыстарын өтеу, келген жерінде тұрғын үй сатып алуға қаражат бөлу және біржолғы жәрдемақы төлеу ережесімен реттеледі.

4. Мемлекеттік қызмет оралмандарға және олардың отбасы мүшелеріне (бұдан әрі - тұтынушыларға) беріледі.

5. Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі Көші-қон комитетінің аумақтық органдары (бұдан әрі - аумақтық орган) тұтынушының тұратын жері бойынша аумақтық органының ғимаратында көрсетеді

6. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің аяқталу нысаны қосымша жеңілдіктер тағайындау (тағайындаудан бас тарту) болып табылады.

7. Мемлекеттік қызметті көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері :

1) өтініш берілген күннен бастап бес күннің ішінде және барлық құжаттар болған кезде аумақтық орган қосымша жеңілдіктерді тағайындау туралы немесе тағайындаудан бас тарту туралы шешім шығарады;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде кезекте күтудің ең жоғары шекті уақыты бір адамға қызмет көрсетуге 15-30 минуттан есептелгенде кезектегі адамдардың санына байланысты болады.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі туралы толық ақпарат Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің (www.enbek.kz) ресми веб-сайтында орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерін қоспағанда, күн сайын көрсетіледі.

Аумақтық органының жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін.

Алдын ала жазу және қызметті жедел ресімдеу қызметі көзделмеген.

11. Қызмет көрсетілетін ғимараттың ішіндегі орынжай көлемі, орналасуы және конфигурациясы жағынан сапалы қызмет көрсету шарттарына сәйкес

келеді және ақпараттық стенділермен жабдықталған. Күту және қажетті құжаттарды дайындаудың ыңғайлылығы үшін орынжай орындықтармен және үстелдермен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі

12. Қосымша жеңілдіктерді тағайындау және төлеу үшін оралман отбасының басшысы тұрғылықты жердегі аумақтық органға отбасының атынан төлеу жөніндегі уәкілетті ұйымда алдын ала ашылған жеке шотын көрсете отырып белгіленген нысандағы өтінішті береді.

Өтінішке мынадай құжаттар:

1) тұлғаның тұрғылықты тұратын жері бойынша тіркелгенін растайтын құжат ;

2) қазақ ұлты емес отбасы мүшелерін қоспағанда, ішкі істер органдарынан Қазақстан Республикасының азаматтығын алуға қолдаухаттар туралы анықтама;

3) жеке басын куәландыратын құжаттардың көшірмелері қоса беріледі.

13. Өтініш бланкісінің үлгісі өтініш берілген аумақтық органда тікелей беріледі.

14. Құжаттарды қабылдау тікелей тұтынушының тұратын жері бойынша аумақтық органның ғимаратында жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар тапсырылатын жауапты тұлғаның деректері аумақтық органның ғимаратының көрнекті жеріне мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

15. Аумақтық органның қызметкері өтініш пен тиісті құжаттарды қабылдап алады, өтінішті журналға тіркейді және өтініш берушіге оның тіркелгені, тұтынушының мемлекеттік қызметтің соңғы нәтижесін алған күні көрсетілген хабарламаны береді.

16. Қосымша жеңілдіктер тағайындау туралы шешім шығарылғаннан кейін аумақтық орган тиісті төлемдерді тұтынушылардың жеке шоттарына аударады.

17. Қосымша жеңілдіктер тағайындаудан бас тартқан жағдайда, аумақтық орган бір айдың ішінде, бас тарту себептерін көрсете отырып тұтынушыны хабардар етеді.

3. Жұмыс принциптері

18. Аумақтық органдардың қызметі адамның конституциялық құқықтарының, қызметтік міндетін орындау барысында заңдылықтың, мемлекеттік қызметшілердің Ар-намыс кодексінің сақталуына негізделеді және ол сыпайылық, толыққанды ақпараттың берілуін, оның сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету қағидаттарымен жүзеге асырылады.

4. Жұмыс нәтижесі

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі осы Стандартқа қосымшаға сәйкес сапа мен қолжетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Аумақтық органдардың жұмысы солар бойынша бағаланатын, мемлекеттік қызметтердің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәндерін арнайы құрылған жұмыс тобы жыл сайын бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасы бойынша шағымдар болған жағдайда аумақтық орган қызметкерлерінің әрекеттеріне шағымдар оның басшысының атына беріледі.

Аумақтық органдардың оралман мәртебесін беруден бас тартуы туралы шағымдарын Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Көші-қон комитеті қарайды.

Даулы мәселелер азаматтық сот жүргізу тәртібімен шешіледі.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта бойынша не қолма-қол Комитеттің кеңсесі арқылы жұмыс күндері қабылданады.

23. Өтініштерді қарау Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген тәртіппен және мерзімде жүзеге асырылады.

Шағымды тапсырған кезде, оның екінші данасында мөртабан соғылады және оған шағымды қабылдаған күні мен оны қарау барысы туралы хабарласып білуге болатын телефон нөмірі көрсетіліп шағымды қабылдаған қызметкердің қолы қойылады.

6. Байланыс ақпараты

24. Мемлекеттік қызметті көрсететін осы ұйымдар басшылары мен орындаушыларының байланыс деректері туралы ақпарат аталған органдардың ғимараттарында ақпараттық стендте мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

25. Аумақтық органның қызметі туралы ақпарат веб-сайтта орналастырылады.

Көші-қон квотасы бойынша келген оралмандарға тұрақты тұратын жеріне жол жүру және мүлікті (оның ішінде малды) жеткізу шығыстарын өтеу, келген жерінде тұрғын үй сатып алуға қаражат

бөлу және біржолғы жәрдемақы төлеу
жөніндегі мемлекеттік қызмет
көрсету стандартына
қосымша

**Көші-қон квотасы бойынша келген оралмандарға
тұрақты тұратын жеріне жол жүру және мүлікті
(оның ішінде малды) жеткізу шығыстарын өтеу, келген
жерінде тұрғын үй сатып алуға қаражат бөлу және біржолғы жәрдемақы
төлеу**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	90	88	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	93	70	
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	96	82	
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	96	87	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	79	
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	85	69	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	43	34	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	2,1	2,7	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген			

шағымдардың (үлесі)	%	88	63	
4.3. шағымданудың тәртібіне қанағаттанған шылардың % (үлесі)	қолданыстағы тұтыну-	87	69	
4.4. шағымдану ғаттанған (үлесі)	мерзіміне қана- тұтынушылардың %	84	68	
5. Сыпайылық				
5.1. қызметкерлердің ғына қанағаттанған дың % (үлесі)	сыпайылы- тұтынушылар-	93	83	

Қазақстан Республикасының
Еңбек және халықты әлеуметтік
қорғау министрінің
2007 жылғы 30 қарашадағы
N 289 - ө бұйрығына
4-қосымша

Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталықтан төленетін зейнетақы төлемдерін тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты 1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің осы стандарты (бұдан әрі - Стандарт) Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталықтан төленетін зейнетақы төлемдерін тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызметті көрсету тәртібін айқындайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Қазақстан Республикасында зейнетақымен қамсыздандыру туралы" Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 20 маусымдағы Заңымен және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2006 жылғы 25 тамыздағы N 819 қаулысымен бекітілген Мүгедектігі бойынша, асыраушысынан айрылу жағдайы бойынша және жасына байланысты берілетін мемлекеттік базалық әлеуметтік жәрдемақыларды, Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталықтан төленетін зейнетақы төлемдерін, мемлекеттік базалық зейнетақы төлемін, мемлекеттік арнайы жәрдемақыларды тағайындауды және төлеуді жүзеге асыру ережесімен (бұдан әрі - Ережелер) реттеледі.

4. Мемлекеттік қызмет зейнетақы төлемдерін алуға құқығы бар жеке адамдарға (бұдан әрі - тұтынушылар) көрсетіледі.

5. Мемлекеттік қызметті:

1) "Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау

министрлігінің Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталығы" РМҚК құрылымдық бөлімшесі (бұдан әрі - ЗТМО құрылымдық бөлімшесі) тұтынушының тұратын жері бойынша ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің ғимаратында ;

2) Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Бақылау және әлеуметтік қорғау комитетінің аумақтық органы (бұдан әрі - Комитеттің аумақтық органы), тұтынушының тұратын жері бойынша Комитеттің аумақтық органының ғимаратында көрсетеді.

6. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің аяқталу нысаны базалық зейнетақы төлемдерін тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы шешім болып табылады.

7. Мемлекеттік қызметті көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері :

1) мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен, құжаттар ұсынылған күннен бастап он жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады ;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде кезекте күтудің ең жоғары шекті уақыты бір адамға қызмет көрсетуге 15 минуттан есептелгенде кезектегі адамдардың санына байланысты болады.

8. Мемлекеттік қызмет ақысыз көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі туралы толық ақпарат Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің ресми веб-сайтында (бұдан әрі - веб-сайт) орналастырылады (www.enbek.kz).

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерін қоспағанда, күн сайын көрсетіледі .

ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін .

Комитеттің аумақтық органының жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін .

Алдын ала жазу және қызметті жедел ресімдеу көзделмеген.

11. Қызмет көрсетілетін ғимараттың ішіндегі орынжай ақпараттық стенділермен жабдықталған. Күту және қажетті құжаттарды дайындаудың ыңғайлылығы үшін орынжай орындықтармен және үстелмен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі

12. Зейнетақы төлемдерін тағайындауға қажетті құжаттардың тізбесі осы Стандартқа 1-қосымшада келтірілген.

13. Өтініш бланкісінің үлгісін өтініш берген жердегі ЗТМО құрылымдық бөлімшесінен тікелей алуға болады.

14. Құжаттарды қабылдау тікелей тұтынушының тұратын жері бойынша ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің ғимаратында жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар тапсырылатын жауапты тұлғаның деректері ЗТМО құрылымдық бөлімшесі ғимаратының көрнекті жеріне мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

15. ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің маманы өтініш пен тиісті құжаттарды қабылдап алады, өтінішті журналға тіркейді және өтініш берушіге құжаттардың қабылданғаны және тұтынушының мемлекеттік қызметтің түпкілікті нәтижесін алатын күні көрсетілген үзбелі талонды береді.

16. Комитеттің аумақтық органы тұтынушылардың зейнетақы төлемдерін тағайындау туралы шешім қоса берілген құжаттарын олардың келіп түскен күнінен бастап он күннің ішінде төлемді жүзеге асыру үшін ЗТМО құрылымдық бөлімшесінен жібереді.

Зейнетақы төлемдерін тағайындау туралы шешім тұтынушының қолына берілмейді.

Зейнетақы төлемдерін тағайындаудан бас тартқан жағдайда, Комитеттің аумақтық органы ЗТМО құрылымдық бөлімшесі арқылы тағайындаудан бас тарту себептерін көрсете отырып, тұтынушыны жазбаша хабардар етеді және оған құжаттарды қайтарады.

17. Мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту үшін: қажетті барлық құжаттардың ұсынылмауы; өтініш берушінің зейнетақы төлемдеріне құқығының болмауы негіздеме болып табылады.

3. Жұмыс принциптері

18. Аумақтық органдардың қызметі адамның конституциялық құқықтарының, қызметтік борышын атқару кезінде заңдылықтың, Мемлекеттік қызметшілердің ар-намыс кодексінің сақталуына негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттың берілуін, оның сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету принциптерінде жүзеге асырылады.

4. Жұмыс нәтижесі

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі осы Стандартқа 2-қосымшаға сәйкес сапа мен қолжетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. ЗТМО құрылымдық бөлімшесі мен Комитеттің аумақтық органының жұмысы солар бойынша бағаланатын, мемлекеттік қызметтердің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәндерін арнайы құрылған жұмыс тобы жыл сайын бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті ұсыну сапасы жөнінде шағымдар болған жағдайда ЗТМО құрылымдық бөлімшелері және Комитеттің аумақтық органы қызметкерлерінің әрекетіне шағым олардың басшыларының атына жазылады.

Даулы мәселелер азаматтық сот өндірісі тәртібімен шешіледі.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта бойынша не қолма-қол кеңсе арқылы қабылданады.

23. Өтініштерді қарау Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген тәртіппен және мерзімде жүзеге асырылады.

Шағымды тапсырған кезде, оның екінші данасында мөртабан соғылады және оған шағымды қабылдаған күні мен оны қарау барысы туралы хабарласып білуге болатын телефон нөмірі көрсетіліп шағымды қабылдаған қызметкердің қолы қойылады.

6. Байланыс ақпараты

24. Осы ұйымдардың басшылары мен мемлекеттік қызметті көрсететін орындаушылардың байланыс деректері туралы ақпарат аталған органдардың ғимараттарында ақпараттық стендте мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

25. ЗТМО құрылымдық бөлімшелері мен Комитеттің аумақтық органының қызметі туралы ақпарат веб-сайтта орналастырылады.

Зейнетақы төлеу жөніндегі
мемлекеттік орталықтан төленетін
зейнетақы төлемдерін тағайындау
жөніндегі мемлекеттік қызмет
көрсету стандартына

1-қосымша

ЗТМО-дан зейнетақы төлемдерін тағайындауға қажетті құжаттардың тізбесі

ЗТМО-дан зейнетақы төлемдерін алу үшін ЗТМО-ның тұрғылықты жері бойынша аудандық (қалалық) бөлімшелеріне мынадай құжаттар ұсынылады:

1) жеке басын куәландыратын құжаттардың (жеке куәлігінің, Қазақстан Республикасы азаматының төлқұжатының, азаматтығы жоқ адамның куәлігі, шетелдіктің тұру рұқсаты, Қазақстан Республикасының азаматтығын алғанға дейін оралман куәлігі) "Нотариат туралы" Қазақстан Республикасы Заңында белгіленген тәртіппен куәландырылған көшірмелері;

2) тұрақты тұратын жері бойынша тіркелгенін растайтын құжат (азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі, мекенжай бюросының анықтамасы, селолық және/немесе ауылдық әкімдердің анықтамасы);

3) ӘЖК, СТН, банктегі шотының нөмірі;

4) зейнетақылар мен жәрдемақыларды беру жөніндегі уәкілетті ұйымдағы шотының нөмірі туралы деректер;

5) жұмыстағы үзілістерге қарамастан 1995 жылғы 1 қаңтардан бастап кез келген қатарынан 3 жылғы кезеңдегі орташа айлық табысы туралы осы Ережеге 2-қосымшаға сәйкес нысандағы анықтама;

б) зейнетақы төлемдерін алуға құқығы бар адамдардың еңбек стажын растау үшін болуына қарай, мынадай құжаттар ұсынылады:
еңбек кітапшасының көшірмесі;
білімі туралы құжаттың көшірмесі;
әскери билеттің көшірмесі;

балалардың тууы туралы куәліктерінің және балалардың жеке куәліктерінің көшірмелері ;

балалардың қайтыс болғаны туралы куәліктің көшірмесі, Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің азаматтардың хал-жағдайлары актілерін тіркеу жөніндегі органдары берген тууы туралы актілік жазба;

Қазақстан Республикасының Зейнетақы қорына 1998 жылғы 1 қаңтарға дейінгі жұмыс кезеңінде сақтандыру жарналарының төленгені туралы салық органының анықтамасы ("Қазақстан Республикасында зейнетақымен қамсыздандыру туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 11-бабы 1-тармағының 5) және 16) тармақшаларына сәйкес стажды есепке алу кезінде);
ақталу туралы анықтамасының көшірмесі;

әскери іс-қимылдарға қатысқаны туралы әскери комиссариат анықтамасының көшірмесі ;

бірінші топтағы мүгедектерге, атом сынақтарының, экологиялық апаттар салдарынан зардап шеккен немесе иммундық тапшылық вирусын жұқтырған не ЖҚТБ жұқтырған ауруларға, екінші топтағы жалғыздікті мүгедектер мен сексен жасқа толған қарттарға күтімді жүзеге асырған фактісі мен кезеңін растайтын соттың шешімі ;

1949 жылғы 29 тамыздан 1963 жылғы 5 шілде аралығында төтенше және аса жоғары радиациялық қатер аймақтарында тұру фактісін растайтын құжаттың

к ө ш і р м е с і ;

егер еңбек қызметі туралы жазбалар еңбек кітапшасына енгізілмеген немесе түзетулер бар болса, мұрағат мекемелерінен немесе жұмыс орнынан анықтамасы;

бұрынғы кеңестік мекемелердің, Қазақстан Республикасы мекемелерінің және халықаралық ұйымдар қызметкерлерінің әйелдерінің (ерлерінің) шетелде тұрғанын растайтын анықтамасы;

әскери қызметшілердің әйелдерінің жұмысқа орналасу мүмкіндігі жоқ жерлерде тұрғанын растайтын анықтамасы;

неке және (немесе) некені бұзу туралы (тегін өзгерткен кезде) куәліктің көшірмесі.

Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталықтан төленетін зейнетақы төлемдерін тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандартына

2-қосымша

Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталықтан төленетін зейнетақы төлемдерін тағайындау

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100,0	86,0	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	98	80,7	
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95	78,7	
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	97	82	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	98	74,2	

3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	87	61,7	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	40	19	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,2	0,7	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	98	69	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	67,1	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	92	67,9	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	92	84,8	

Қазақстан Республикасының
Еңбек және халықты әлеуметтік
қорғау министрінің
2007 жылғы 30 қарашадағы
№ 289 - ө бұйрығына
5-қосымша

Мемлекеттік базалық зейнетақы төлемдерін тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты 1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің осы стандарты (бұдан әрі - Стандарт) базалық зейнетақы төлемін тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызметті көрсету тәртібін (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет) белгілейді.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Зейнетақы төлемін тағайындау және төлеу "Қазақстан Республикасында зейнетақымен қамсыздандыру туралы" Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 20 маусымдағы Заңымен және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2006 жылғы 25 тамыздағы № 819 қаулысымен бекітілген Мүгедектігі бойынша, асыраушысынан айрылу жағдайы бойынша және жасына байланысты берілетін мемлекеттік базалық әлеуметтік жәрдемақыларды, Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталықтан төленетін зейнетақы төлемдерін, мемлекеттік базалық

зейнетақы төлемін, мемлекеттік арнайы жәрдемақыларды тағайындауды және төлеуді жүзеге асыру ережесімен реттеледі.

4. Мемлекеттік қызмет базалық зейнетақы төлемін алуға құқығы бар жеке тұлғаларға (бұдан әрі - тұтынушыларға) көрсетіледі.

5. Мемлекеттік қызметті:

1) "Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталығы" Республикалық мемлекеттік қазыналық кәсіпорнының құрылымдық бөлімшесі (бұдан әрі - ЗТМО құрылымдық бөлімшесі) тұтынушының тұратын жері бойынша ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің ғимаратында;

2) Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Бақылау және әлеуметтік қорғау комитетінің аумақтық органы (бұдан әрі - Комитеттің аумақтық органы), тұтынушының тұратын жері бойынша Комитеттің аумақтық органының ғимаратында көрсетеді.

6. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің аяқталу нысаны базалық зейнетақы төлемін тағайындау (тағайындаудан бас тарту) болып табылады.

7. Мемлекеттік қызметті көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен, құжаттар ұсынылған күннен бастап он жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде кезекте күтудің ең жоғары шекті уақыты бір адамға қызмет көрсетуге 15 минуттан есептелгенде кезектегі адамдардың санына байланысты болады.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі туралы толық ақпарат Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің (www.enbek.kz) ресми веб-сайтында (бұдан әрі - вебсайт) орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерін қоспағанда, күн сайын көрсетіледі.

ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін.

Комитеттің аумақтық органының жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін.

Алдын ала жазу және қызметті жедел ресімдеу қызметі көзделмеген.

11. Қызмет көрсетілетін ғимараттың ішіндегі орынжай ақпараттық стенділермен жабдықталған. Күту және қажетті құжаттарды дайындаудың ыңғайлылығы үшін орынжай орындықтармен және үстелмен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі

12. Қызметті алу үшін мынадай құжаттарды:

1) жеке басын куәландыратын құжаттардың (Қазақстан Республикасы азаматының жеке бас куәлігінің, төлқұжатының, азаматтығы жоқ тұлғаның куәлігінің, шетелдіктің тұруға ықтиярхатының, оралманның Қазақстан Республикасы азаматтығын алуына дейінгі куәлігінің) "Нотариат туралы" Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген тәртіппен куәландырылған көшірмелері;

2) тиісті уәкілетті орган заңнамада белгіленген тәртіппен беретін тұрақты тұратын жері бойынша тіркелгені туралы құжат (азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі, мекен-жай бюросының анықтамасы, селолық және/немесе ауылдық әкімшіліктердің анықтамасы);

3) әлеуметтік жеке код (ӘЖК) беру туралы куәліктің көшірмесі;

4) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТН) куәлігінің көшірмесі;

5) зейнетақылар мен жәрдемақылар беру жөніндегі уәкілетті органдағы шотының нөмірі туралы мәліметтер;

6) тұтынушы ЗТМО құрылымдық бөлімшесіне тікелей өтініш берген кезде берілетін белгіленген үлгідегі өтініш.

13. Бланкілердің қажетті үлгілері тұтынушы өтініш берген жердегі ЗТМО құрылымдық бөлімшесінде беріледі.

14. Құжаттарды қабылдау тікелей тұтынушының тұратын жері бойынша ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің ғимаратында жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар тапсырылатын жауапты тұлғаның деректері ЗТМО құрылымдық бөлімшесі ғимаратының көрнекті жеріне мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

15. ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің маманы қоса берілген құжаттарымен өтінішті қабылдап алады, өтінішті журналға тіркейді және өтініш берушіге құжаттардың қабылданғаны және тұтынушының мемлекеттік қызметтің соңғы нәтижесін алған күні көрсетілген үзбелі талонды береді.

16. Комитеттің аумақтық органы тұтынушылардың құжатын базалық зейнетақы төлемін тағайындау туралы шешім қоса берілген құжаттарын олардың келіп түскен күнінен бастап он күннің ішінде төлемді жүзеге асыру үшін ЗТМО құрылымдық бөлімшесіне жібереді.

Зейнетақы төлемдерін тағайындау туралы шешім тұтынушының қолына

б е р і л м е й д і .

Базалық зейнетақы төлемдерін тағайындаудан бас тартқан жағдайда, Комитеттің аумақтық органы бас тарту себебін жазбаша уәждемелейді және құжаттарды өтініш берушіге табыстау үшін ЗТМО құрылымдық бөлімшесіне қайтарады.

17. Мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту үшін: қажетті барлық құжаттардың ұсынылмауы; өтініш берушінің базалық зейнетақы төлемдеріне құқығының болмауы негіздеме болып табылады.

3. Жұмыс принциптері

18. Аумақтық органдардың қызметі адамның конституциялық құқықтарының, қызметтік міндетін орындау барысында заңдылықтың, Мемлекеттік қызметшілердің ар-намыс кодексінің сақталуына негізделеді және ол сыпайылық, толыққанды ақпараттың берілуін, оның сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету қағидаттарымен жүзеге асырылады.

4. Жұмыс нәтижесі

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі осы Стандартқа қосымшаға сәйкес сапа мен қолжетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. ЗТМО құрылымдық бөлімшесі мен Комитеттің аумақтық органының жұмысы солар бойынша бағаланатын, мемлекеттік қызметтердің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәндерін арнайы құрылған жұмыс тобы жыл сайын бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасы бойынша шағымдар болған жағдайда ЗТМО құрылымдық бөлімшесі немесе Комитеттің аумақтық органы қызметкерлерінің әрекеттеріне шағымдар олардың басшыларының атына б е р і л е д і .

Даулы мәселелер азаматтық сот жүргізу тәртібімен шешіледі.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта бойынша не қолма-қол кеңсесі арқылы жұмыс күндері қабылданады.

23. Өтініштерді қарау Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген тәртіппен және мерзімде жүзеге асырылады.

Шағымды тапсырған кезде, оның екінші данасында мөртабан соғылады және оған шағымды қабылдаған күні мен оны қарау барысы туралы хабарласып білуге

болатын телефон нөмірі көрсетіліп шағымды қабылдаған қызметкердің қолы қ о й ы л а д ы .

Сондай-ақ тұтынушының Комитеттің аумақтық органының шешіміне сот тәртібімен шағымдануға құқығы бар.

6. Байланыс ақпараты

24. Мемлекеттік қызметті көрсететін осы ұйымдар басшылары мен орындаушыларының байланыс деректері туралы ақпарат аталған органдардың ғимараттарында ақпараттық стендте мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

25. ЗТМО мен Комитеттің аумақтық органының қызметі туралы ақпарат веб-сайтта орналастырылады.

Мемлекеттік базалық зейнетақы төлемдерін тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарына қосымша

Мемлекеттік базалық зейнетақы төлемдерін тағайындау

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	98	78,6	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	95	84	
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95	85	
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	98	90,9	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	86	78,3	
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	79	72,1	

3.3. Интернет арқылы қол жетім-ді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	40	21,7	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,2	0,5	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	98	83	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	98	80,7	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	98	78	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	93	65	

Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы н ы ң
Еңбек және халықты әлеуметтік
қорғау министрінің
2007 жылғы 30 қарашадағы
N 289 - ө бұйрығына
б-қосымша

Мүгедектігі бойынша, асыраушысынан айрылу жағдайы бойынша және жасына байланысты берілетін мемлекеттік базалық әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты 1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің осы стандарты (бұдан әрі - Стандарт) мүгедектік, асыраушысынан айрылу жағдайы және жасына байланысты мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызметті (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет) көрсету тәртібін белгілейді.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Мүгедектігі бойынша, асыраушысынан айрылу жағдайы бойынша және жасына байланысты берілетін мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақылар туралы" Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 маусымдағы Заңымен және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2006 жылғы 25 тамыздағы N 819 қаулысымен бекітілген Мүгедектігі бойынша, асыраушысынан айрылу

жағдайы бойынша және жасына байланысты берілетін мемлекеттік базалық әлеуметтік жәрдемақыларды, Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталықтан төленетін зейнетақы төлемдерін, мемлекеттік базалық зейнетақы төлемін, мемлекеттік арнайы жәрдемақыларды тағайындауды және төлеуді жүзеге асыру ережесімен (бұдан әрі - Ережелер) реттеледі.

4. Мемлекеттік қызмет әлеуметтік жәрдемақы алуға құқығы бар жеке тұлғаларға (бұдан әрі - тұтынушыларға) көрсетіледі.

5. Мемлекеттік қызметті:

1) "Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталығы" Республикалық мемлекеттік қазыналық кәсіпорнының құрылымдық бөлімшесі (бұдан әрі - ЗТМО құрылымдық бөлімшесі) тұтынушының тұратын жері бойынша ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің ғимаратында;

2) Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Бақылау және әлеуметтік қорғау комитетінің аумақтық органы (бұдан әрі - Комитеттің аумақтық органы), тұтынушының тұратын жері бойынша Комитеттің аумақтық органының ғимаратында көрсетеді.

6. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің аяқталу нысаны әлеуметтік жәрдемақыны тағайындау (тағайындаудан бас тарту) болып табылады.

7. Мемлекеттік қызметті көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен, құжаттар ұсынылған күннен бастап он жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде кезекте күтудің ең жоғары шекті уақыты бір адамға қызмет көрсетуге 15 минуттан есептелгенде кезектегі адамдардың санына байланысты болады.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі туралы толық ақпарат Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің (www.enbek.kz) ресми веб-сайтында (бұдан әрі - веб-сайт) орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерін қоспағанда, күн сайын көрсетіледі.

ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін.

Комитеттің аумақтық органының жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап

18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін.

Алдын ала жазу және қызметті жедел ресімдеу қызметі көзделмеген.

11. Қызмет көрсетілетін ғимараттың ішіндегі орынжай ақпараттық стенділермен жабдықталған. Күту және қажетті құжаттарды дайындаудың ыңғайлылығы үшін орынжай орындықтармен және үстелмен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі

12. Әлеуметтік жәрдемақы тағайындауға қажетті құжаттардың тізбесі осы Стандартқа 1-қосымшада келтірілген.

13. Өтініш бланкісінің үлгісін тұтынушы тікелей өтініш берген жердегі ЗТМО құрылымдық бөлімшесінде алуға болады.

14. Құжаттарды қабылдау тікелей тұтынушының тұратын жері бойынша ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің ғимаратында жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар тапсырылатын жауапты тұлғаның деректері ЗТМО құрылымдық бөлімшесі ғимаратының көрнекті жеріне мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

15. ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің маманы қоса берілген құжаттарымен өтінішті қабылдап алады, өтінішті журналға тіркейді және өтініш берушіге құжаттардың қабылданғаны және тұтынушының мемлекеттік қызметтің соңғы нәтижесін алған күні көрсетілген үзбелі талонды береді.

16. Комитеттің аумақтық органы тұтынушылардың құжатын әлеуметтік төлемді тағайындау туралы шешіммен қоса құжаттардың келіп түскен күнінен бастап он жұмыс күнінің ішінде төлемді жүзеге асыру үшін ЗТМО құрылымдық бөлімшесіне жібереді.

Зейнетақы төлемдерін тағайындау туралы шешім тұтынушының қолына беріледі.

Әлеуметтік төлемді тағайындаудан бас тартқан жағдайда, Комитеттің аумақтық органы бас тарту себебін жазбаша уәждемелейді және құжаттарды өтініш берушіге табыстау үшін ЗТМО құрылымдық бөлімшесіне қайтарады.

17. Мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту үшін: қажетті барлық құжаттардың ұсынылмауы; өтініш берушінің әлеуметтік жәрдемақыға құқығының болмауы негіздеме болып табылады.

3. Жұмыс принциптері

18. Аумақтық органдардың қызметі адамның конституциялық құқықтарының, қызметтік міндетін орындау барысында заңдылықтың, мемлекеттік

қызметшілердің Ар-намыс кодексінің сақталуына негізделеді және ол сыпайылық, толыққанды ақпараттың берілуін, оның сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету қағидаттарымен жүзеге асырылады.

4. Жұмыс нәтижесі

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі осы Стандартқа 2-қосымшаға сәйкес сапа мен қолжетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. ЗТМО құрылымдық бөлімшесі мен Комитеттің аумақтық органының жұмысы солар бойынша бағаланатын, мемлекеттік қызметтердің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәндерін арнайы құрылған жұмыс тобы жыл сайын бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасы бойынша шағымдар болған жағдайда ЗТМО құрылымдық бөлімшесі немесе Комитеттің аумақтық органы қызметкерлерінің әрекеттеріне шағымдар олардың басшыларының атына беріледі.

Даулы мәселелер азаматтық сот жүргізу тәртібімен шешіледі.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта бойынша не қолма-қол кеңсе арқылы жұмыс күндері қабылданады.

23. Өтініштерді қарау Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген тәртіппен және мерзімде жүзеге асырылады.

Шағымды тапсырған кезде, оның екінші данасында мөртабан соғылады және оған шағымды қабылдаған күні мен оны қарау барысы туралы хабарласып білуге болатын телефон нөмірі көрсетіліп шағымды қабылдаған қызметкердің қолы қойылады.

6. Байланыс ақпараты

24. Мемлекеттік қызметті көрсететін осы ұйымдар басшылары мен орындаушыларының байланыс деректері туралы ақпарат аталған органдардың ғимараттарында ақпараттық стендте мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

25. ЗТМО мен Комитеттің аумақтық органының қызметі туралы ақпарат веб-сайтта орналастырылады.

Мүгедектігі бойынша, асыраушысынан айрылу жағдайы бойынша және жасына байланысты берілетін мемлекеттік

базалық элеуметтік жәрдемақыларды
тағайындау жөніндегі мемлекеттік
қызмет көрсету стандартына
1-қосымша

Құжаттардың тізбесі

Мемлекеттік базалық элеуметтік жәрдемақыларды тағайындау үшін Орталықтың тұрғылықты жері бойынша аудандық (қалалық) бөлімшелеріне мынадай құжаттар ұсынылады:

- жеке басын куәландыратын құжаттар;
- тұрғылықты жері бойынша тіркелуі туралы құжат;
- ӘЖК, СТН, банктегі шотының нөмірі;
- белгіленген үлгідегі өтініш (қоса беріледі).

Мүгедектік бойынша мемлекеттік элеуметтік жәрдемақыларды тағайындау үшін белгіленген нысандағы мүгедектік туралы анықтамадан көшірме ұсынылады.

Сонымен қатар, олардың бар болуына қарай, мынадай құжаттар ұсыншады:

- 1) Радиациялық әсерге тап болған адамдардың ауруларының, мүгедектігінің себепті байланысын анықтау жөніндегі Ведомствоаралық сарапшылар кеңесінің шешімі;
- 2) Орталық әскери-дәрігерлік комиссияның шешімі;
- 3) госпиталь берген ауруы туралы куәлік немесе әскери-дәрігерлік комиссияның қорытындысы;
- 4) 16 жасқа дейінгі мүгедек баланың тууы туралы куәлігінің көшірмесі.

Асыраушысынан айырылу жағдайы бойынша берілетін мемлекеттік элеуметтік жәрдемақыларды тағайындау үшін сонымен қатар асыраушының қайтыс болуы туралы куәлігінің көшірмесі немесе адамды хабарсыз кетті немесе қайтыс болды деп тану туралы соттың шешімі ұсынылады.

Сонымен қатар, олардың бар болуына қарай, мынадай құжаттар ұсынылады:

- 1) қайтыс болған адаммен туысқандық қатынастарды растайтын құжаттың көшірмесі (туу туралы, неке туралы, некені бұзу, әкелікті (аналықты) анықтау туралы куәліктер, жеке куәлігі және басқалары);
- 2) егер туу туралы куәлікте әкесі туралы мәліметтер анасының айтуы бойынша жазылған болса, Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің азаматтық хал актілерін тіркеу жөніндегі органдарының белгіленген нысандағы анықтамасы;
- 3) қамқорлықты (қамқоршылықты) растайтын құжаттың көшірмесі;
- 4) оқу орнының 18-ден 23 жасқа дейінгі адамдар күндізгі оқу нысанының

оқушылары немесе студенттері болып табылатыны туралы осы Ережеге 3-қосымшаға сәйкес нысанындағы анықтамасы (жыл сайын оқу жылы басталғанда беріледі) ;

5) қаза тапқан адамның (қайтыс болған адамның) әскери билетінің көшірмесі немесе әскери қызметті откеруі туралы анықтама;

б) әскери қызметшінің, ішкі істер органдарының және Қазақстан Республикасының бұрынғы Мемлекеттік тергеу комитеті қызметкерінің қазасы немесе өлімі қызметтік міндеттерін атқару немесе әскер қызметін откеру кезінде жарақат алу, контузияға ұшырау, мертігу, ауру салдарынан болғанын растайтын анықтама .

Қайтыс болған адамның 8 жасқа толмаған балаларын, інілерін, қарындастарын немесе немерелерін бағып-күтумен айналысатын азаматтар мынадай құжаттарды ұсынады :

1) еңбек қызметінің тоқтатылғанын растайтын еңбек кітапшасының көшірмесі (кошірмесі еңбек кітапшасының түпнұсқасымен жыл сайын тексеріліп отырады) ;

2) Жұмыспен қамту орталығының анықтамасы;

3) салық органының тұлға жеке кәсіпкер ретінде тіркелмегені туралы анықтамасы (жыл сайын жаңартылып отырады).

Мүгедектігі бойынша, асыраушысынан айрылу жағдайы бойынша және жасына байланысты берілетін мемлекеттік базалық әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандартына

2-қосымша

Мүгедектігі бойынша, асыраушысынан айрылу жағдайы бойынша және жасына байланысты берілетін мемлекеттік базалық әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100,0	87,0	

1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90	80	
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	91	85	
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	97	79	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	98	78,3	
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	97	71	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	40	27	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,2	0,6	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	98	84	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	98	79	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95	78	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	87	

Қазақстан Республикасының
Еңбек және халықты әлеуметтік
қорғау министрінің
2007 жылғы 30 қарашадағы
N 289 - ө бұйрығына
7-қосымша

Мемлекеттік арнайы жәрдемақыларды тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты 1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің осы стандарты (бұдан әрі - Стандарт) мемлекеттік арнайы жәрдемақылар тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызметті (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет) көрсету тәртібін белгілейді.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Жерасты және ашық кен жұмыстарында, еңбек жағдайлары ерекше зиянды және ерекше ауыр жұмыстарда істеген адамдарға берілетін мемлекеттік арнайы жәрдемақы туралы" Қазақстан Республикасының 1999 жылғы 13 шілдедегі Заңымен және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2006 жылғы 25 тамыздағы N 819 қаулысымен бекітілген Мүгедектігі бойынша, асыраушысынан айрылу жағдайы бойынша және жасына байланысты берілетін мемлекеттік базалық әлеуметтік жәрдемақыларды, Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталықтан төленетін зейнетақы төлемдерін, мемлекеттік базалық зейнетақы төлемін, мемлекеттік арнайы жәрдемақыларды тағайындауды және төлеуді жүзеге асыру ережесімен реттеледі.

4. Мемлекеттік қызмет жәрдемақы алуға құқығы бар жеке тұлғаларға (бұдан әрі - тұтынушыларға) көрсетіледі.

5. Мемлекеттік қызметті:

1) "Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталығы" Республикалық мемлекеттік қазыналық кәсіпорнының құрылымдық бөлімшесі (бұдан әрі - ЗТМО құрылымдық бөлімшесі) тұтынушының тұратын жері бойынша ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің ғимаратында;

2) Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Бақылау және әлеуметтік қорғау комитетінің аумақтық органы (бұдан әрі - Комитеттің аумақтық органы), тұтынушының тұратын жері бойынша Комитеттің аумақтық органының ғимаратында көрсетеді.

6. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің аяқталу нысаны жәрдемақы тағайындау (тағайындаудан бас тарту) болып табылады.

7. Мемлекеттік қызметті көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен, құжаттар ұсынылған күннен бастап он жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде кезекте күтудің ең жоғары шекті уақыты бір адамға қызмет көрсетуге 15 минуттан есептелгенде кезектегі адамдардың санына байланысты болады.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі туралы толық ақпарат Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің (www.enbek.kz) ресми веб-сайтында (бұдан әрі - веб-сайт) орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерін қоспағанда, күн сайын көрсетіледі.

ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін.

Комитеттің аумақтық органының жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін.

Алдын ала жазу және қызметті жедел ресімдеу қызметі көзделмеген.

11. Қызмет көрсетілетін ғимараттың ішіндегі орынжай ақпараттық стенділермен жабдықталған. Күту және қажетті құжаттарды дайындаудың ыңғайлылығы үшін орынжай орындықтармен және үстелмен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі

12. Қызметті алу үшін мынадай құжаттарды:

- 1) жеке басын куәландыратын құжатты;
- 2) тиісті уәкілетті орган заңнамада белгіленген тәртіппен беретін тұрақты тұратын жері бойынша тіркелгені туралы құжатты;
- 3) әлеуметтік жеке кодын (ӘЖК) беру туралы куәліктің көшірмесі тиісті уәкілетті орган заңнамада белгіленген тәртіппен беретін құжатты;
- 4) салық төлеушінің тіркеу нөмірі куәлігінің нөмірін;
- 5) тұтынушы өзінің қалауы бойынша ашатын банктегі шотының нөмірін;
- 6) еңбек кітапшасының көшірмесін;
- 7) ұйымның жұмыс сипатын немесе еңбек жағдайларын растайтын, белгіленген нысандағы анықтаманы;
- 8) ұйым таратылған жағдайда, жұмыс орны, атқарған лауазымы, кәсібі, жұмыс кезеңдері, мұрағаттық іс-қағазының нөмірі, оның парақтары көрсетілген, мұрағат директоры мен мұрағатшының қолдары қойылған мұрағат анықтамасын;
- 9) мұрағат құжаттары болмаған кезде жұмысының айрықша сипаты немесе жұмыс жағдайлары және олардың Қазақстан Республикасының Үкіметі бекіткен Жерасты және ашық кен жұмыстарында, еңбек жағдайлары ерекше зиянды және ерекше ауыр жұмыстардағы жұмыстардың, кәсіптердің, лауазымдар мен көрсеткіштердің N 1 тізіміне сәйкестігі сот органдары арқылы анықталады.
- 10) тұтынушы ЗТМО құрылымдық бөлімшесіне тікелей өтініш берген кезде берілетін, белгіленген үлгідегі өтінішті ұсыну қажет.

13. Бланкілердің қажетті үлгілері тұтынушы өтініш берген жердегі ЗТМО құрылымдық бөлімшесінде беріледі.

14. Құжаттарды қабылдау тікелей тұтынушының тұратын жері бойынша ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің ғимаратында жүзеге асырылады. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар тапсырылатын жауапты тұлғаның деректері ЗТМО құрылымдық бөлімшесі ғимаратының көрнекті жеріне мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

15. ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің маманы қоса берілген құжаттарымен өтінішті қабылдап алады, өтінішті журналға тіркейді және өтініш берушіге құжаттардың қабылданғаны және тұтынушының мемлекеттік қызметтің соңғы нәтижесін алатын күні көрсетілген үзбелі талонды береді.

16. Комитеттің аумақтық органы тұтынушылардың құжатын жәрдемақыны тағайындау туралы шешіммен қоса құжаттардың келіп түскен күнінен бастап он жұмыс күнінің ішінде төлемді жүзеге асыру үшін ЗТМО құрылымдық бөлімшесіне жібереді.

Зейнетақы төлемдерін тағайындау туралы шешім тұтынушының қолына беріледі.

Жәрдемақыны тағайындаудан бас тартқан жағдайда, Департамент бас тарту себебін жазбаша уәждемелейді және құжаттарды өтініш берушіге табыстау үшін ЗТМО құрылымдық бөлімшесіне қайтарады.

17. Мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту үшін: қажетті барлық құжаттардың ұсынылмауы; өтініш берушінің жәрдемақыға құқығының болмауы негіздеме болып табылады.

3. Жұмыс принциптері

18. Аумақтық органдардың қызметі адамның конституциялық құқықтарының, қызметтік міндетін орындау барысында заңдылықтың, Мемлекеттік қызметшілердің ар-намыс кодексінің сақталуына негізделеді және ол сыпайылық, толыққанды ақпараттың берілуін, оның сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету қағидаттарымен жүзеге асырылады.

4. Жұмыс нәтижесі

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі осы Стандартқа қосымшаға сәйкес сапа мен қолжетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. ЗТМО құрылымдық бөлімшесі мен Комитеттің аумақтық органының жұмысы солар бойынша бағаланатын, мемлекеттік қызметтердің сапа және

қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәндерін арнайы құрылған жұмыс тобы жыл сайын бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасы бойынша шағымдар болған жағдайда ЗТМО құрылымдық бөлімшесі немесе Комитеттің аумақтық органы қызметкерлерінің әрекеттеріне шағымдар олардың басшыларының атына беріледі.

Даулы мәселелер азаматтық сот жүргізу тәртібімен шешіледі.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта бойынша не шабарманмен кеңсе арқылы жұмыс күндері қабылданады.

23. Өтініштерді қарау Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген тәртіппен және мерзімде жүзеге асырылады.

Шағымды тапсырған кезде, оның екінші данасында мөртабан соғылады және оған шағымды қабылдаған күні мен оны қарау барысы туралы хабарласып білуге болатын телефон нөмірі көрсетіліп шағымды қабылдаған қызметкердің қолы қойылады.

Сондай-ақ тұтынушының Комитеттің аумақтық органының аумақтық органының шешіміне сот тәртібімен шағымдануға құқығы бар.

6. Байланыс ақпараты

24. Мемлекеттік қызметті көрсететін осы ұйымдардың басшылары мен мемлекеттік қызметті көрсететін орындаушылардың байланыс деректері туралы ақпарат аталған органдардың ғимараттарында ақпараттық стендте мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

25. ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің және Комитеттің аумақтық органының қызметі туралы ақпарат веб-сайтта орналастырылады.

Мемлекеттік арнайы жәрдемақыларды тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Мемлекеттік арнайы жәрдемақыларды тағайындау

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні

1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	98	88	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	97	82	
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95	84	
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	98	89	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	97	76	
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	97	70	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	40	27	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,2	0,3	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95	83	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	78	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	91	81	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	93	72	

Қазақстан Республикасының
Еңбек және халықты әлеуметтік
қорғау министрінің
2007 жылғы 30 қарашадағы
№ 289 - ө бұйрығына
8-қосымша

Әлеуметтік қатерлер: еңбек ету қабілетінен айрылған; асыраушысынан айрылған; жұмысынан айрылған жағдайларда берілетін әлеуметтік төлемдерді тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің осы стандарты (бұдан әрі - Стандарт) әлеуметтік қатерлер: еңбек ету қабілетінен айрылған; асыраушысынан айрылған; жұмысынан айрылған жағдайларда берілетін әлеуметтік төлемдерді тағайындау (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет) тәртібін белгілейді.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет "Міндетті әлеуметтік сақтандыру туралы" 2003 жылғы 25 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі - Заң) 20-23 баптарына сәйкес жүргізіледі.

4. Мемлекеттік қызмет міндетті әлеуметтік сақтандыру түрлері бойынша қатерлер туындаған жағдайда әлеуметтік төлемдер алуға құқылы азаматтарға (бұдан әрі - тұтынушылар) көрсетіледі.

5. Мемлекеттік қызметті:

1) "Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталығы" Республикалық мемлекеттік қазыналық кәсіпорнының құрылымдық бөлімшесі (бұдан әрі - ЗТМО құрылымдық бөлімшесі) тұтынушының тұратын жері бойынша ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің ғимаратында;

2) Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Бақылау және әлеуметтік қорғау комитетінің аумақтық органы (бұдан әрі - Комитеттің аумақтық органы), тұтынушының тұратын жері бойынша Комитеттің аумақтық органының ғимаратында көрсетеді.

6. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің аяқталу нысаны әлеуметтік төлемдерді тағайындау (тағайындаудан бас тарту) болып табылады.

7. Мемлекеттік қызметті көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері :

1) мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған күннен бастап он бес жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде кезекте күтудің ең жоғары шекті уақыты бір адамға қызмет көрсетуге 15 минуттан есептелгенде кезектегі адамдардың санына байланысты болады.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі туралы толық ақпарат Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің (www.enbek.kz) ресми веб-сайтында (бұдан әрі - веб-сайты) орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет әлеуметтік төлем алуға құқығы бар азаматтардың өтініш беруіне қарай, сенбі, жексенбі күндерін қоспағанда, күн сайын көрсетіледі .

ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін .

Комитеттің аумақтық органының жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін .

Алдын ала жазу және қызметті жедел ресімдеу қызметі көзделмеген.

11. Қызмет көрсетілетін ғимараттың ішіндегі орынжай көлемі, орналасуы және конфигурациясы жағынан сапалы қызмет көрсету шарттарына сәйкес келеді және ақпараттық стенділермен жабдықталған. Күту және қажетті құжаттарды дайындаудың ыңғайлылығы үшін орынжай орындықтармен және үстелмен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі

12. Қордан әлеуметтік төлем алу үшін өтініш берушінің тұрғылықты жеріндегі ЗТМО құрылымдық бөлімшесіне әлеуметтік қатердің түріне қарай осы Стандартқа 1-қосымшаға сәйкес нысандағы құжаттар ұсынылады.

13. Мемлекеттік әлеуметтік сақтандыру қорынан әлеуметтік төлем тағайындау үшін өтініш бланкісін тікелей ЗТМО-ның өтініш иесінің тұратын жері бойынша құрылымдық бөлімшесінен алуға болады.

14. Құжаттарды қабылдау тікелей тұтынушының тұратын жері бойынша ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің ғимаратында жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар тапсырылатын жауапты тұлғаның деректері ЗТМО құрылымдық бөлімшесі ғимаратының көрнекті жеріне мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

15. ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің маманы қоса берілген құжаттарымен өтінішті қабылдап алады, өтінішті журналға тіркейді және өтініш берушіге құжаттардың қабылданғаны және тұтынушының мемлекеттік қызметтің соңғы нәтижесін алған күні көрсетілген үзбелі талонды береді.

16. Комитеттің аумақтық органы тұтынушылардың құжатын әлеуметтік төлемді тағайындау туралы шешіммен қоса құжаттардың келіп түскен күнінен бастап он жұмыс күнінің ішінде төлемді жүзеге асыру үшін ЗТМО құрылымдық бөлімшесіне жібереді .

Зейнетақы төлемдерін тағайындау туралы шешім тұтынушының қолына берілмейді .

Әлеуметтік төлемді тағайындаудан бас тартқан жағдайда, Департамент бас тарту себебін жазбаша уәждемелейді және құжаттарды өтініш берушіге табыстау үшін ЗТМО құрылымдық бөлімшесіне қайтарады.

17. Мемлекеттік қызметті көрсетуден келесі жағдайларда бас тартылуы мүмкін :
өтініш иесі міндетті әлеуметтік сақтандыру жүйесінің қатысушысы болмаса; қажетті барлық құжаттардың ұсынылмауы.

3. Жұмыс принциптері

18. Аумақтық органдардың қызметі адамның конституциялық құқықтарының, қызметтік міндетін орындау барысында заңдылықтың, мемлекеттік қызметшілердің Ар-намыс кодексінің сақталуына негізделеді және ол сыпайылық, толыққанды ақпараттың берілуін, оның сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету қағидаттарымен жүзеге асырылады.

4. Жұмыс нәтижесі

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі осы Стандартқа 2-қосымшаға сәйкес сапа мен қолжетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. ЗТМО құрылымдық бөлімшесі мен Комитеттің аумақтық органының жұмысы солар бойынша бағаланатын, мемлекеттік қызметтердің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәндерін арнайы құрылған жұмыс тобы жыл сайын бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасы бойынша шағымдар болған жағдайда ЗТМО құрылымдық бөлімшесі немесе Комитеттің аумақтық органы қызметкерлерінің әрекеттеріне шағымдар олардың басшыларының атына беріледі.

Даулы мәселелер азаматтық сот жүргізу тәртібімен шешіледі.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта бойынша не Департаменттің немесе Министрліктің кеңсесі арқылы жұмыс күндері қабылданады.

23. Өтініштерді қарау Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген тәртіппен және мерзімде жүзеге асырылады.

Шағымды тапсырған кезде, оның екінші данасына мөртабан соғылады және оған шағымды қабылдаған күні мен оны қарау барысы туралы хабарласып білуге болатын телефон нөмірі көрсетіліп шағымды қабылдаған қызметкердің қолы қойылады.

Сондай-ақ тұтынушының Комитеттің аумақтық органының аумақтық органының шешіміне сот тәртібімен шағымдануға құқығы бар.

6. Байланыс ақпараты

24. Осы ұйымдардың басшылары мен мемлекеттік қызметті көрсететін орындаушылардың байланыс деректері туралы ақпарат аталған органдардың ғимараттарында ақпараттық стендте мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

25. ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің қызметі туралы ақпарат веб-сайтта орналастырылады.

Әлеуметтік қатерлер: еңбек ету қабілетінен айрылған, асыраушысынан айырылған, жұмысынан айрылған жағдайларда әлеуметтік төлемдер тағайындау мемлекеттік қызметін көрсету стандартына 1-қосымша

Әлеуметтік төлем тағайындау үшін қажетті құжаттардың тізбесі

1. Еңбек ету қабілетінен айрылған жағдайда әлеуметтік төлем тағайындау үшін өтінішке:

- 1) жеке басын куәландыратын құжат;
- 2) тұрғылықты мекен-жайы туралы мәліметтер;
- 3) куәландырудан өткізу және еңбек ету қабілетінен айрылу дәрежесін белгілеу туралы мәліметтер қоса беріледі.

2. Асыраушысынан айрылу жағдайына байланысты әлеуметтік төлем тағайындау үшін өтінішке:

- 1) жеке басын куәландыратын құжат;
- 2) отбасы құрамы туралы мәліметтер;
- 3) асыраушының қайтыс болғаны туралы куәліктің немесе соттың оны хабарсыз кеткен немесе қайтыс болды деп жариялаған шешімінің көшірмелері;
- 4) қайтыс болған (сот оны хабарсыз кеткен немесе қайтыс болды деп жариялаған) адаммен туыстық қатынастарын растайтын құжаттың көшірмесі (неке туралы, қайтыс болған асыраушының балаларының тууы туралы, асырап алу туралы куәліктер);
- 5) оқу орнынан отбасы мүшелерінің оқушы немесе студент екендігі туралы анықтама (жыл сайын оқу жылының басында жаңартылады);
- 6) қамқорлыққа алынғаны туралы құжат (қажет болған жағдайда);
- 7) (он сегіз жасқа толмаған, оның ішінде асырап алынған ағалары, әпкелері

және немерелері және ол жастан жоғары бала жасынан I және II топтағы мүгедек деп танылған балалары болған жағдайда) куәландырудан өткізу және мүгедектік топ белгіленгендігі туралы мәліметтер қоса беріледі.

3. Жұмысынан айрылған жағдайда әлеуметтік төлем тағайындау үшін ө т і н і ш к е :

- 1) жеке басын куәландыратын құжат;
- 2) тұрғылықты мекен-жайы туралы мәліметтер;
- 3) жұмыспен қамту мәселелері жөніндегі уәкілетті органның анықтамасы қоса беріледі.

Әлеуметтік қатерлер: еңбек ету қабілетінен айрылған; асыраушысынан айырылған; жұмысынан айрылған жағдайларда әлеуметтік төлемдер тағайындау мемлекеттік қызметін көрсету стандартына

2-қосымша

Әлеуметтік қатерлер: еңбек ету қабілетінен айрылған; асыраушысынан айырылған; жұмысынан айрылған жағдайларда әлеуметтік төлемдер тағайындау

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100	88	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	98	85	
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұлғалардың % (үлесі)	91	83	
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, айырысулар және т.б.) % (үлесі)	99	84	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85,0	75,0	

3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90,0	74,0	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	40	16	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	1,3	2,7	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	97	85	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	88	81	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	79	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	75	

Қазақстан Республикасының
Еңбек және халықты әлеуметтік
қорғау министрінің
2007 жылғы 30 қарашадағы
N 289 - ө бұйрығына
9-қосымша

Бала туғанда және бала күтімі жөніндегі жәрдемақыларды тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандарты 1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің осы стандарты (бұдан әрі - Стандарт) бала тууына байланысты берілетін жәрдемақы және бала күтімі жөніндегі жәрдемақы тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет) көрсету тәртібін айқындайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет 2005 жылғы 28 маусымдағы "Балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақылар туралы" Қазақстан Республикасының Заңымен және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 2 қарашадағы N 1092 қаулысымен бекітілген балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақыларды тағайындау және төлеу ережесімен реттеледі.

4. Мемлекеттік қызмет балалары бар отбасыларға (бұдан әрі - тұтынушылар) көрсетіледі.

5. Мемлекеттік қызметті:

1) "Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталығы" РМҚК құрылымдық бөлімшесі (бұдан әрі - ЗТМО құрылымдық бөлімшесі) тұтынушының тұратын жері бойынша ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің ғимаратында;

2) Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Бақылау және әлеуметтік қорғау комитетінің аумақтық органы (бұдан әрі - Комитеттің аумақтық органы), тұтынушының тұратын жері бойынша Комитеттің аумақтық органының ғимаратында көрсетеді.

6. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің аяқталу нысаны жәрдемақыларды тағайындау (тағайындаудан бас тарту) туралы шешім болып табылады.

7. Мемлекеттік қызметті көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) жәрдемақыларды тағайындауға өтініш беру мерзімдері бала туған күннен бастап он екі айдан аспауға тиіс;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде кезекте күтудің ең жоғары шекті уақыты бір адамға қызмет көрсетуге 15 минуттан есептелгенде кезектегі адамдардың санына байланысты болады.

8. Мемлекеттік қызмет ақысыз көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі туралы толық ақпарат Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің ресми веб-сайтында (бұдан әрі - веб-сайт) орналастырылады (www.enbek.kz).

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерін қоспағанда, күн сайын көрсетіледі.

ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін.

Комитеттің аумақтық органының жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін.

Алдын ала жазу және қызметті жедел ресімдеу қызметі көзделмеген.

11. Қызмет көрсетілетін ғимараттың ішіндегі орынжай көлемі, орналасуы және конфигурациясы жағынан сапалы қызмет көрсету шарттарына сәйкес келеді және ақпараттық стенділермен жабдықталған. Күту және қажетті құжаттарды дайындаудың ыңғайлылығы үшін орынжай орындықтармен және үстелмен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі

12. Қызметті алу үшін:

- 1) белгіленген үлгідегі өтінішті;
- 2) баланың тууы туралы куәлігінің көшірмесін;
- 3) өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесін;
- 4) отбасының тұрғылықты жерін растайтын құжаттың көшірмесін;
- 5) бекітілген нысанға сәйкес отбасының құрамы туралы деректерді (бала күтімі жөніндегі жәрдемақы алуға) ұсыну қажет.

13. Өтініш және отбасының құрамы туралы мәліметтер бланкісін тікелей ЗТМО-ның өтініш иесінің тұратын жері бойынша құрылымдық бөлімшесінен алуға болады.

14. Құжаттарды қабылдау тікелей тұтынушының тұратын жері бойынша ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің ғимаратында жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар тапсырылатын жауапты тұлғаның деректері ЗТМО құрылымдық бөлімшесі ғимаратының көрнекті жеріне мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

15. ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің маманы өтініш пен қоса берілген құжаттарды қабылдап алады, өтінішті журналға тіркейді және өтініш берушіге құжаттардың қабылданғаны және тұтынушыға мемлекеттік қызметтің соңғы нәтижесін алатын күні көрсетілген белгісі бар үзбелі талонды береді.

16. Комитеттің аумақтық органы тұтынушылардың жәрдемақыларды тағайындау туралы шешім қоса берілген құжаттарын олардың келіп түскен күнінен бастап он күннің ішінде төлемді жүзеге асыру үшін ЗТМО құрылымдық бөлімшесінен жібереді.

Зейнетақы төлемдерін тағайындау туралы шешім тұтынушының қолына берілмейді.

Жәрдемақы тағайындаудан бас тартқан жағдайда Комитеттің аумақтық органы ЗТМО құрылымдық бөлімшесі арқылы тұтынушыға бас тартудың себебін жазбаша хабарлайды және оған құжаттарды қайтарады.

17. Бала тууына байланысты және бала бір жасқа толғанға дейін оның күтімі жөніндегі жәрдемақыны тағайындау бойынша мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту үшін:

осы Стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттардың болмауы; бір жасқа толмаған балаға (балаларға) қатысты ата-аналық құқығынан айрылуы;

жәрдемақыларды тағайындауға қажетті мәліметтерді толық емес және дұрыс емес түрде беру негіздеме болып табылады.

3. Жұмыс принциптері

18. Аумақтық органдардың қызметі адамның конституциялық құқықтарының, қызметтік борышын атқару кезінде заңдылықтың, Мемлекеттік қызметшілердің ар-намыс кодексінің сақталуына негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттың берілуін, оның сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету принциптерінде жүзеге асырылады.

4. Жұмыс нәтижесі

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі осы Стандартқа қосымшаға сәйкес сапа мен қолжетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. ЗТМО құрылымдық бөлімшесі мен Комитеттің аумақтық органының жұмысы солар бойынша бағаланатын, мемлекеттік қызметтердің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәндерін арнайы құрылған жұмыс тобы жыл сайын бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті ұсыну сапасы жөнінде шағымдар болған жағдайда ЗТМО құрылымдық бөлімшесі немесе Орталық қызметкерлерінің әрекетіне шағым олардың басшыларының атына жазылады.

Даулы мәселелер азаматтық сот өндірісі тәртібімен шешіледі.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта бойынша не қолма-қол кеңсе арқылы қабылданады.

23. Өтініштерді қарау Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген тәртіппен және мерзімде жүзеге асырылады.

Шағымды тапсырған кезде, оның екінші данасында мөртабан соғылады және оған шағымды қабылдаған күні мен оны қарау барысы туралы хабарласып білуге болатын телефон нөмірі көрсетіліп шағымды қабылдаған қызметкердің қолы қойылады.

6. Байланыс ақпараты

24. Осы ұйымдардың басшылары мен мемлекеттік қызметті көрсететін орындаушылардың байланыс деректері туралы ақпарат аталған органдардың ғимараттарында ақпараттық стендте мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

25. ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің және Комитеттің аумақтық органның қызметі туралы ақпарат веб-сайтта орналастырылады.

Бала туғанда және бала күтімі жөніндегі жәрдемақыларды тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Бала туғанда және бала күтімі жөніндегі жәрдемақыларды тағайындау

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100,0	90,3	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	98,0	82,5	
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95	85	
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	97	89	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	98	78,7	
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	98	72,6	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	37,5	20	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1	0,5	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	96	80	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85	73,8	

7. Мемлекеттік қызметті көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері

:

1) мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен, құжаттар ұсынылған күннен бастап он жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде кезекте күтудің ең жоғары шекті уақыты бір адамға қызмет көрсетуге 15 минуттан есептелгенде кезектегі адамдардың санына байланысты болады.

8. Мемлекеттік қызмет ақысыз көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі туралы толық ақпарат Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің ресми веб-сайтында (бұдан әрі - веб-сайт) орналастырылады (www.enbek.kz).

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерін қоспағанда, күн сайын көрсетіледі.

ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін.

Комитеттің аумақтық органының жұмыс кестесі: 9 сағат 00 минуттан бастап 18 сағат 30 минутқа дейін, үзіліс 13 сағат 00 минуттан бастап 14 сағат 30 минутқа дейін.

Алдын ала жазу және қызметті жедел ресімдеу қызметі көзделмеген.

11. Қызмет көрсетілетін ғимараттың ішіндегі орынжай көлемі, орналасуы және конфигурациясы жағынан сапалы қызмет көрсету шарттарына сәйкес келеді және ақпараттық стенділермен жабдықталған. Күту және қажетті құжаттарды дайындаудың ыңғайлылығы үшін орынжай орындықтармен және үстелмен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі

12. Қызметті алу үшін мынадай құжаттарды:

- 1) белгіленген үлгідегі өтінішті;
- 2) жеке басын куәландыратын құжатты;
- 3) жәрдемақы алу құқығын растайтын құжаттарды;
- 4) ЖИН (ӘЖК) беру туралы куәлікті;
- 5) азаматтарды тіркеу кітабын ұсыну қажет.

13. Өтініш бланкісінің үлгісі тікелей өтініш берген жердегі ЗТМО құрылымдық бөлімшесінде беріледі.

14. Құжаттарды қабылдау тікелей тұтынушының тұратын жері бойынша ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің ғимаратында жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар тапсырылатын жауапты тұлғаның деректері ЗТМО құрылымдық бөлімшесі ғимаратының көрнекті жеріне мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

15. ЗТМО құрылымдық бөлімшесінің маманы қоса берілген құжаттарымен өтінішті қабылдап алады, өтінішті журналға тіркейді және өтініш берушіге құжаттардың қабылданғаны және тұтынушының мемлекеттік қызметтің түпкілікті нәтижесін алатын күні көрсетілген үзбелі талонды береді.

16. Комитеттің аумақтық органы тұтынушылардың әлеуметтік төлемді тағайындау туралы шешім қоса берілген құжаттарын олардың келіп түскен күнінен бастап он күннің ішінде төлемді жүзеге асыру үшін ЗТМО құрылымдық бөлімшесіне жібереді.

Зейнетақы төлемдерін тағайындау туралы шешім тұтынушының қолына берілмейді.

Әлеуметтік төлемді тағайындаудан бас тартқан жағдайда, Комитеттің аумақтық органы бас тарту себебін жазбаша уәждемелейді және оған құжаттарды қайтарады.

17. Жәрдемақы тағайындаудан бас тарту, төлеуді тоқтату немесе тоқтата тұру үшін негіздемелер:

1) жәрдемақы тағайындау үшін растайтын құжаттарды табыс етпеген немесе деректері дұрыс емес құжаттарды табыс еткен адамдарға жәрдемақы тағайындамайды;

2) жәрдемақы төлеу оны тағайындау негіздемесі жойылған жағдайда немесе алушы қайтыс болған күннен бастап тоқтатылады;

3) жәрдемақы төлеу жәрдемақы алушының сот тағайындаған бас бостандығынан айыру түріндегі қылмыстық жазаны өтеу кезеңінде тоқтатыла тұрады. Егер мұндай жәрдемақы алушы Қазақстан Республикасының 1999 жылғы 5 сәуірдегі "Қазақстан Республикасындағы арнаулы мемлекеттік жәрдемақы туралы" Заңының 4-бабының 3) тармақшасында көрсетілген азаматтарға жататын болса, жәрдемақы отбасының оған құқығы бар басқа мүшесіне қайта ресімделуі мүмкін;

4) жәрдемақы алушылардың мемлекеттік медициналық-әлеуметтік мекемелерде тұрған кезеңіне жәрдемақы төлеу тоқтатыла тұрады.

3. Жұмыс принциптері

18. Аумақтық органдардың қызметі адамның конституциялық құқықтарының, қызметтік борышын атқару кезінде заңдылықтың, Мемлекеттік қызметшілердің

ар-намыс кодексінің сақталуына негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттың берілуін, оның сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету принциптерінде жүзеге асырылады.

4. Жұмыс нәтижесі

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі осы Стандартқа қосымшаға сәйкес сапа мен қолжетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. ЗТМО құрылымдық бөлімшесі және Комитеттің аумақтық органының жұмысы солар бойынша бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәндерін арнайы құрылған жұмыс тобы жыл сайын бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті ұсыну сапасы жөнінде шағымдар болған жағдайда ЗТМО құрылымдық бөлімшелері және Комитеттің аумақтық органы қызметкерлерінің әрекетіне шағым олардың басшыларының атына жазылады.

Даулы мәселелер азаматтық сот өндірісі тәртібімен шешіледі.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта бойынша не қолма-қол кеңсе арқылы қабылданады.

23. Өтініштерді қарау Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген тәртіппен және мерзімде жүзеге асырылады.

Шағымды тапсырған кезде, оның екінші данасында мөртабан соғылады және оған шағымды қабылдаған күні мен оны қарау барысы туралы хабарласып білуге болатын телефон нөмірі көрсетіліп шағымды қабылдаған қызметкердің қолы қойылады.

6. Байланыс ақпараты

24. Осы ұйымдардың басшылары мен мемлекеттік қызметті көрсететін орындаушылардың байланыс деректері туралы ақпарат аталған органдардың ғимараттарында ақпараттық стендте мемлекеттік және орыс тілдерінде ілініп қойылады.

25. ЗТМО құрылымдық бөлімшелері мен Комитеттің аумақтық органының қызметі туралы ақпарат веб-сайтта орналастырылады.

Арнаулы мемлекеттік жәрдемақыларды
тағайындау жөніндегі мемлекеттік
қызмет көрсету стандартына
қосымша

Арнаулы мемлекеттік жәрдемақыларды тағайындау

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100	84	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	98	85	
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	97	80	
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	97	90	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	97	82	
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80	74	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	37,5	29,5	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,2	0,6	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	96	83	
4.3. шағымданудың колданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	97	84	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95	78	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	79	

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК