

**"Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі"
мемлекеттік мекемесімен көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету
стандарттарын бекіту туралы**

Күшін жойған

Павлодар облысы Павлодар қалалық әкімдігінің 2008 жылғы 15 мамырдағы N 590/12 қаулысы. Павлодар облысы Павлодар қаласының әділет басқармасында 2008 жылғы 20 маусымда N 115 тіркелген. Күші жойылды - Павлодар облысы Павлодар қалалық әкімдігінің 2009 жылғы 19 маусымдағы N 842/12 қаулысымен

Ескерту. Күші жойылды - Павлодар облысы Павлодар қалалық әкімдігінің 2009.06.19 N 842/12 қаулысымен.

Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы "Әкімшілік рәсімдер туралы" Заңының 9-1 бабына, Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарастыру тәртібі туралы" Заңының 8-бабына, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы "Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" N 558, "Жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімін бекіту туралы" N 561 қаулыларына сәйкес, сапалы мемлекеттік қызмет көрсету мақсатында Павлодар қаласының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесімен көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету стандарттары бекітілсін:

1) 1-қосымшаға сәйкес "Жұмыссыз азаматтарды тіркеу және есепке қою";

2) 2-қосымшаға сәйкес "Семей ядролық сынақ полигонында ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тіркеу және есепке қою";

3) 3-қосымшаға сәйкес "Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек көрсету үшін құжаттарды ресімдеу";

4) 4-қосымшаға сәйкес "Мүгедектерді сурдо-, тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамтамасыз ету үшін оларға құжаттар ресімдеу";

5) 5-қосымшаға сәйкес "18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау";

6) 6-қосымшаға сәйкес "Тұрғын үй көмегін тағайындау";

7) 7-қосымшаға сәйкес "Мемлекеттік және мемлекеттік емес медициналық - әлеуметтік мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу";

8) 8-қосымшаға сәйкес "Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу";

9) 9-қосымшаға сәйкес "Үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттар ресімдеу";

10) 10-қосымшаға сәйкес "Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау";

11) 11-қосымшаға сәйкес "Жұмыссыз азаматтарға анықтамалар беру".

2. Осы қаулы алғаш рет ресми жарияланған күнінен бастап 10 (он) күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау қала әкімі орынбасарының міндетін атқарушы С. Д. Асановқа жүктелсін.

Павлодар қаласының әкімі

Б. Демеуов

Павлодар қаласы әкімдігінің
2008 жылғы 15 мамырдағы
N 590/12 қаулысымен бекітілген

1-қосымша

**Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты
"Жұмыссыз азаматтарды тіркеу және есепке қою"**

1. Жалпы ереже

1. Осы мемлекеттік қызмет көрсету жұмыссыз азаматтарды тіркеу және есепке қою тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету нысаны толық автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы "Халықты жұмыспен қамту туралы" Заңының 8-бабы 4-тармағы және 15-бабы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету Кривенко көшесі, 25 мекенжайы бойынша орналасқан "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесімен (бұдан әрі - Бөлім) ұсынылады, электрондық поштасы: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетудің нәтижесі "АИСТ" бағдарламалық комплексінде жұмыссызды жеке есепке алудың дербес карточкасы (дербес есепке алу жүйесінің автоматтандырылған ақпарат, халықты жұмысқа орналастыруды бақылау және талдау) болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет көрсету Қазақстан Республикасының азаматтарына; Қазақстан Республикасында өмір сүруге құқығы бар азаматтығы жоқ тұлғаларға және шетелдіктер мен белгіленген заңнама тәртібінде тіркеуден өту туралы белгімен азаматтығы жоқ тұлғалардың жеке куәлігі; оралмандарға, халықтың

көші-қон мәселелері жөніндегі уәкілетті органның аумақтық қызметтерімен берілген, жеке куәлігі бар оралмандарға (бұдан әрі - тұтынушы) көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 10 (он) күннен кем емес;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 (қырық) минуттан артық емес;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 (қырық) минуттан артық емес.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты туралы ақпарат Бөлімдегі ақпараттық стендтерде, www.ozsp.kz сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызметтер сағат 9.00 бастап 17.00 дейін, сәрсенбі, жексенбі және мерекелік күннен басқа күн сайын көрсетіледі.

Түске үзіліс 13.00 бастап 14.00 сағатқа дейін.

Қабылдау алдын-ала жазылусыз және тездетусіз көрсетіледі.

11. Мемлекеттік қызмет күту залы, үстел, кресло, ақпараттық стенд орналасқан N 111 кабинетте Бөлімнің ғимаратында көрсетіледі. Мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін пандустар бар, қауіпсіздік үшін екі шығар есік қарастырылған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мынадай құжаттарды ұсынуы қажет:

1) жеке куәлік (паспорт) - түпнұсқасы, құжат жоқ болған кезде оны Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесінен тіркелген орны бойынша алуға болады;

2) жұмыс істеген қызметін растайтын құжат - түпнұсқасы (жұмыс орны бойынша жұмыс берушімен берілетін еңбек кітапшасы, жеке еңбек келісім-шарты);

3) әлеуметтік жеке кодты (ӘЖК) иелену туралы куәлік - түпнұсқасы, құжат жоқ болған кезде оны Павлодар қаласы, Академик Сәтбаев көшесі, 44 үй, мекенжайы бойынша "Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау Министрлігінің Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталық" Павлодар облысының филиалындағы республикалық мемлекеттік қазыналық кәсіпорында иеленген орны бойынша алуға болады;

4) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТН) - түпнұсқасы, құжат жоқ болған кезде оны Павлодар қаласы, Жеңіс алаңы көшесі, 5 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы бойынша салық комитеті" мемлекеттік мекемесінен тіркелген

орны бойынша алуға болады;

5) өтініш сипатта болатын алынған кіріс туралы мәліметтер (мәліметтерді толтыру үшін бланк Кривенко көшесі, 25 үй, N 111 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің жұмысқа орналасуға жәрдемдесу секторының мамандарымен беріледі);

6) Павлодар қаласында мекен-жайда тіркелуін растайтын құжаттар - түпнұсқасы, (азаматтарды тіркеу кітапшасының оның жоқ болу кезде Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесіне ресімделген орны бойынша алуға болады; мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйді жалға алу шартының жоқ болуы кезінде оны Павлодар қаласы, Торайғыров көшесі, 70/1 үй мекенжайы бойынша атаулы бюромен берілетін, атаулы бюроның анықтамасы, Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25 үй мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы қаржы бөлімі" мемлекеттік мекемесінде ресімделетін орын бойынша әзірлеуге болады).

Шетелдіктер және азаматтығы жоқ адамдар жоғарыда аталған құжаттардан басқа - шетелдіктің Қазақстан Республикасында тұруға белгі қағазы, заңнамаға сәйкес органдарында тіркелу туралы белгімен азаматтығы жоқ адамның куәлігі. Оралмандар тұрғындардың көші - қон мәселелері бойынша аумақтық қызметтермен және уәкілетті органдармен берілген оралман куәлігін ұсынады.

Құжаттар жұмыссыз азаматтарды тіркеу және есепке қою үшін қажет, түпнұсқасы ұсынылады, есепке қойғаннан және тіркегеннен кейін тұтынушыға қайтарылады.

13. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін бланктерді беру орны: Кривенко көшесі, 25, N 111 кабинет, "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі.

14. Қажетті құжаттарды Кривенко көшесі, 25, N 111 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің жұмысқа орналастыруға жәрдемдесу секторының мамандарына тапсырылады.

15. Тұтынушы мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін жұмыссызға бірінші өтініш берген күні және келесі өтініш берудің күні автоматты түрде белгіленеді де жұмыссыздың дербес есепке алу карточкасын алады.

16. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін жеткізу Бөлім мамандарының жеке келулері кезінде жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін жеткізу электрондық пошта, сайт арқылы жүзеге асырылмайды.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің соңғы нәтижесі - "АИСТ" бағдарламалық комплексінде жұмыссыздарды дербес есепке алу карточкасын толтыру Кривенко көшесі, 25, N 111 кабинет мекенжайы бойынша жұмысқа орналастыруға

жәрдемдесу секторының мамандарымен жүргізіледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынадан бас тарту негіздері:

1) есепке қою және тіркеу үшін қажетті құжаттардың толық болмауы;

2) мекенжайы бойынша емес өтініш беру;

3) жұмыспен қамтылған тұрғындарға, жұмысқа жарамсыз тұрғындарға

ж а т а т ы н ы

б о л ы п

т а б ы л а д ы .

Мемлекеттік қызметті көрсетуді ұсыну үшін негіздеме - жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Мемлекеттік органның қызмет көрсетуді тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын жұмыс қағидаттары: заңдылық, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ұсынылған ақпараттың қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету, өзінің қызметтік міндеттерін орындау, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпаратты ұсыну, сыпайылық және сыйлылық.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Бөлімнің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі және шағым дайындауға жәрдем көрсету Кривенко көшесі, 25 үй, N 315 кабинет, телефон 32-55-05 мекенжайы бойынша түсіндіріледі.

22. Шағым Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефон 32-00-96 мекенжайы бойынша Бөлім бастығының атына немесе жоғары тұрған органдарға беріледі. Шағым пошта арқылы хат түрінде немесе жұмыс күндері Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет мекенжайы бойынша әдейі Бөлімнің кеңсесі арқылы қабылданады.

23. Шағымның қабылданғанын растайтын және берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орынды көздейтін құжат талон болып табылады. Шағымның қаралу барысы туралы 32-97-18 телефон бойынша Бөлімнің сектор меңгерушілерінен білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығы, апта сайын 16.00 бастап 18.00 сағатқа дейін, әр сәрсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефоны: 32-00-96, 32-33-32, электрондық поштасының мекенжайы: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ

бастығының орынбасары, апта сайын 16.00 бастап 18.00 сағатқа дейін, әр бейсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 109 кабинет, телефон: 32-18-50, электрондық поштасының мекенжайы: uprzanpv@mail.ru

25. Қосымша қызметтер туралы тұтынушы үшін ақпарат:

- 1) жұмысқа тұрудың мүмкіндіктері туралы өтініш берген азаматтарды және жұмыссыздарды ақпараттандыру;
- 2) жұмысқа орналасуға жәрдемдесу;
- 3) олардың келісімі бойынша қоғамдық жұмыстарға жұмыссыздарға жолдама беру;
- 4) кәсіби оқуға жұмыссыздарға жолдама беру;
- 5) оның жұмыссыз ретінде тіркелгендігі туралы жұмыссызға анықтама беру.

"Жұмыссыз азаматтарды тіркеу және есепке қою" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

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%	99%	99%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	90%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	99%	95%	95%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%

3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	95%	90%
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)	0,3%	0,3%	0,3%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100%	99%	99%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	80%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%

Павлодар қаласы әкімдігінің
2008 жылғы 15 мамырдағы
N 590/12 қаулысымен бекітілген
2-қосымша

**Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты
"Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың
салдарынан зардап шеккен азаматтарды тіркеу және есепке қою"**

1. Жалпы ереже

1. Осы мемлекеттік қызмет көрсету Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тіркеу және есепке қою тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету нысаны ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2006 жылғы 20 ақпандағы "Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарға біржолғы мемлекеттік ақшалай өтемақы төлеудің кейбір мәселелері туралы" N 110 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету Кривенко көшесі, 25 мекенжайы бойынша

орналасқан "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесімен (бұдан әрі - Бөлім) ұсынылады, электрондық поштасы: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетудің нәтижесі берілген өтінішке сәйкес, есепке қою және тіркеу туралы ауызша және жазбаша хабарлама болып т а б ы л а д ы .

6. Мемлекеттік қызмет көрсету Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен барлық азаматтарға (бұдан әрі - тұ ты н у ш ы) к ө р с е т і л е д і .

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: жиырма күннен артық емес; макет істердің арнайы комиссиямен қарастыру мерзімі, қажет болған жағдайда тексерістер, қосымша сұраныстар өткізген жағдайда төрағамен ұзартылуы мүмкін, бірақ бір 30 (отыз) күнтізбелік күннен артық емес мерзімге д е й і н .

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге, электрондық сауалды қалыптастыруға рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: бір сағаттан артық емес;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт, файлдың рұқсат берілген жоғары мөлшері: 20 (жиырма) минуттан артық емес.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты туралы ақпарат Бөлімдегі ақпараттық стендтерде, www.ozsp.kz сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызметтер сағат 9.00 бастап 17.00 дейін, сәрсенбі, жексенбі және мерекелік күннен басқа күн сайын көрсетіледі.

Түске үзіліс 13.00 бастап 14.00 сағатқа дейін.

Қабылдау алдын-ала жазылусыз және тездетусіз көрсетіледі.

11. Мемлекеттік қызмет күту залы, үстел, кресло, ақпараттық стенд орналасқан N 203 кабинетте Бөлімнің ғимаратында көрсетіледі. Мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін пандустар бар, қауіпсіздік үшін екі шығар есік қ а р а с т ы р ы л ғ а н .

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мынадай құжаттарды ұсынуы қ а ж е т :

1) Кривенко көшесі, 25, N 203 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің мүгедектермен және ардагерлермен жұмыс жөніндегі сектордың мамандарымен берілетін, белгіленген үлгідегі өтініш;

2) жеке куәлік (түпнұсқасы және көшірмесі) құжаттың жоқ болуы кезінде Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесіне тіркелген орны бойынша алуға болады;

3) салық төлеушінің тіркеу нөмірін иелену туралы куәлігі (түпнұсқасы және көшірмесі) жоқ болуы кезінде оны Павлодар қаласы, Жеңіс алаңы көшесі, 5 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы бойынша салық комитеті" мемлекеттік мекемесінен тіркелген орны бойынша алуға болады;

4) тұратын мекенжайын растайтын құжаттар - (түпнұсқасы және көшірмесі) - азаматтарды тіркеу кітапшасының оның жоқ болуы кезінде Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесіне ресімделген орны бойынша алуға болады; мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйді жалға алу шартының жоқ болуы кезінде оны Павлодар қаласы, Торайғыров көшесі, 70/1 үй мекенжайы бойынша атаулы бюромен берілетін, атаулы бюроның анықтамасы, Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25 үй мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы қаржы бөлімі" мемлекеттік мекемесінде ресімделетін орын бойынша әзірлеуге болады;

5) радиациялық қауіп аймағына сай тұрған кезеңдерін және деректерді растайтын құжаттар (мұрағаттық анықтама, ауылдық, кенттік (ауыл) халықтық Кеңестің депутаттарының, тұрғын үй - эксплуатация басқармаларынан, үй басқармаларынан, кенттік, ауылдың (селоның), ауылдық (селолық) округтардың әкімдерінен, жеке меншік пәтер кооперативтерінен анықтама (түпнұсқасы); еңбек кітапшасы; оқу орнын бітіргендігі туралы диплом; әскери билеті; негізгі мектепті бітіргені туралы куәлік, орта білімі туралы аттестат, туу туралы куәлік; белгіленген тәртіппен берілген Семей ядролық сынақ полинонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккендерге жеңілдік құқығын растайтын куәлік болуы мүмкін (түпнұсқасы және көшірмесі).

Мемлекеттік қызметті көрсету үшін қажетті құжаттар салыстыру үшін түпнұсқасы және көшірмесі ұсынылады, осыдан кейін өтініш берушіге құжаттың түпнұсқасы қайтарылады.

13. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін бланктерді беру орны: Кривенко көшесі, 25, N 203 кабинет, "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі.

14. Өтініштерді және басқада құжаттарды Кривенко көшесі, 25, N 203 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің ардагерлермен және мүгедектермен жұмыс жөніндегі секторының мамандарына тапсырады.

15. Тұтынушы мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін құжатты қабылдау күні, құжаттардың саны көрсетілген жыртылмалы талон алады, сондай-ақ құжаттарды қабылдаған маман

т у р а л ы

м ә л і м е т .

16. Мемлекеттік қызмет көрсету Бөлім мамандарының жеке келулері кезінде жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету электрондық пошта, сайт арқылы жүзеге асырылмайды.

Есепке алу және тіркеуден бас тарту туралы хабарлама өтініш берушінің мекенжайы бойынша курьермен жеткізіледі. Мемлекеттік қызмет көрсетудің соңғы нәтижесі - есепке алу және тіркеу туралы уәкілетті органдардың арнайы комиссиясының шешімі туралы ауызша және жазбаша хабарлама Кривенко көшесі, 25, N 203 кабинет мекенжайы бойынша Бөлім мамандарымен беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынудан бас тарту үшін негіздеме:

- 1) қажетті құжаттар тізімінің толық болмауы;
- 2) анық емес ақпараттарды ұсыну болып табылады.

Мемлекеттік қызметті көрсетуді ұсыну үшін негіздеме - жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Мемлекеттік органның қызмет көрсетуді тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын жұмыс қағидаттары: заңдылық, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ұсынылған ақпараттың қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету, өзінің қызметтік міндеттерін орындау, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпаратты ұсыну, сыпайылық және сыйлылық.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Бөлімнің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі және шағым дайындауға жәрдем көрсету Кривенко көшесі, 25 үй, N 315 кабинет, телефон 32-55-05 мекенжайы бойынша түсіндіріледі.

22. Шағым Кривенко көшесі, 25, N 315 кабинет, телефон 32-00-96 мекенжайы бойынша Бөлім бастығының атына немесе жоғары тұрған органдарға беріледі.

Шағым пошта арқылы хат түрінде немесе жұмыс күндері Кривенко көшесі, 25, N 315 кабинет мекенжайы бойынша Павлодар қаласы әкімі аппаратының құжатты қамтамасыз ету бөлімінің кеңсесі арқылы қабылданады.

23. Шағымның қабылданғанын растайтын және берілген шағымға жауап

алатын мерзім мен орынды көздейтін құжат талон болып табылады. Шағымның қаралу барысы туралы Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 315 кабинет немесе 32-55-05 телефон бойынша Павлодар қаласы әкімі аппаратының құжатты қамтамасыз ету бөлімінен білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығы, апта сайын 16.00 бастап 18.00 сағатқа дейін, әр сәрсенбі сайын жеке қабылдайды, мекен-жайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефоны 32-00-96, 32-33-32, электрондық поштасының мекенжайы : urzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығының орынбасары, апта сайын 9.00 бастап 13.00 сағатқа дейін, әр дүйсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 304 кабинет, телефон: 32-11-80, электрондық поштасының мекенжайы: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Тұтынушы үшін басқа да пайдалы ақпарат: Кеңес беру және қабылдау апта сайын сағат 9.00-ден 17.00 дейін, түскі үзіліс сағат 13.00 бастап 14.00 дейін, Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25 үй, N 306 кабинет, телефон 32-07-36 мекенжайы бойынша ардагерлермен және мүгедектермен жұмыс жөніндегі сектордың меңгерушісімен жүзеге асырылады. "Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тіркеу және есепке қою" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына қ о с ы м ш а

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

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%	99%	99%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	77%

2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	90%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар) % (үлесі)	99%	95%	94%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	84%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	80%	78%
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)	0,3%	0,3%	0,3%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100%	99%	99%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	80%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	90%

Павлодар қаласы әкімдігінің
2008 жылғы 15 мамырдағы
№ 590/12 қаулысымен бекітілген
3-қосымша

Мемлекеттік қызмет стандарты
"Мүгедектерге протездік - ортопедиялық көмек көрсету үшін
құжаттарды ресімдеу"

1. Жалпы ереже

1. Осы мемлекеттік қызмет көрсету мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек көрсету үшін құжаттарды ресімдеу тәртібін анықтайды.

Мүгедектерді протездік-ортопедиялық құралдармен қамтамасыз ету бойынша дәрігерлік-техникалық көмек түрімен мамандандыру және оларды оқуға п а й д а л а н у .

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету нысаны автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету Қазақстан Республикасының 2005 жылғы 13 сәуірдегі "Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" Заңының 22-бабы, 21-бабы 1-тармақтың 2-тармақшасы, 17-бабы, мүгедектерді протездік-ортопедиялық көмекпен және техникалық қосалқы (өтемдеуші) құралдармен қамтамасыз ету Ережесі, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 20 шілдедегі "Мүгедектерді оңалтудың кейбір мәселелері туралы" қаулысымен бекітілген негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету Кривенко көшесі, 25 мекенжайы бойынша орналасқан "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесімен (бұдан әрі - Бөлім) ұсынылады, электрондық поштасы: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетудің нәтижесі протездік-ортопедиялық көмекке жолдама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет:

1) Ұлы Отан соғысының қатысушыларына, мүгедектеріне, сондай-ақ Ұлы Отан соғысы мүгедектеріне берілетін жеңілдік және кепілдік бойынша тең т ұ л ғ а л а р ғ а ;

2) Қазақстан Республикасы Қарулы Күштерінде қызметін міндетін атқарып жүрген кезде мүгедек болған жауынгерлерге;

3) әскери қызметін атқарып жүрген кезде мүгедек болған, халықтық қауіпсіздік органдарында, ішкі істер органдар құрамында басқарушы және қ а т а р д а ғ ы т ұ л ғ а л а р ғ а ;

4) жалпы аурумен ауыратын мүгедектерге;

5) бала күнінен мүгедектерге;

6) мүгедек-балаларға (бұдан әрі - тұтынушы) көрсетіледі.

Жалпы аурумен ауыратын үшінші топтағы және бала күнінен мүгедектерді ортопедиялық құралдармен қамтамасыз етуге 50-пайыз жеңілдік құнымен б е р і л е д і .

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 30 (отыз) күннен артық емес;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 (қырық) минуттан артық емес;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 (қырық) минуттан артық емес.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты туралы ақпарат Бөлімдегі ақпараттық стендтерде, www.ozsp.kz сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызметтер сағат 9.00 бастап 17.00 дейін, сәрсенбі, жексенбі және мерекелік күннен басқа күн сайын көрсетіледі.

Түске үзіліс 13.00 бастап 14.00 сағатқа дейін.

Қабылдау алдын-ала жазылусыз және тездетусіз көрсетіледі.

11. Мемлекеттік қызмет күту залы, үстел, кресло, ақпараттық стенд орналасқан N 116 кабинетте Бөлімнің ғимаратында көрсетіледі. Мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін пандустар бар, қауіпсіздік үшін екі шығар есік қарастырылған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мынадай құжаттарды ұсынуы қажет:

1) Кривенко көшесі, 25, N 116 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің мүгедектермен және ардагерлермен жұмыс жөніндегі сектордың мамандарымен берілетін, белгіленген үлгідегі өтініш;

2) жеке куәлік (түпнұсқасы және көшірмесі) құжаттың жоқ болуы кезінде Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесіне тіркелген орны бойынша алуға болады;

3) зейнеткерлік куәлігі (түпнұсқасы және көшірмесі) Павлодар қаласы, Академик Сәтбаев көшесі, 44 үй, мекенжайы бойынша Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау Министрлігінің Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталықтың Павлодар қалалық бөлімшесімен беріледі;

4) мүгедектің жеке оңалту бағдарламасы - түпнұсқасы және көшірмесі, жоқ болған кезде дәрігерлік-әлеуметтік сараптама комиссиясымен мекенжайы бойынша беріледі;

5) мүгедек туралы анықтама - түпнұсқасы және көшірмесі, жоқ болған кезде дәрігерлік-әлеуметтік сараптама комиссиясымен мекенжайы бойынша беріледі;

6) Павлодар қаласында тіркелген мекенжайын растайтын құжаттар - түпнұсқасы және көшірмесі, азаматтарды тіркеу кітапшасының оның жоқ болуы кезде Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар

қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесіне ресімделген орны бойынша алуға болады; мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйді жалға алу шартының жоқ болуы кезінде оны Павлодар қаласы, Торайғыров көшесі, 70/1 үй мекенжайы бойынша атаулы бюромен берілетін, атаулы бюроның анықтамасы, Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25 үй мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы қаржы бөлімі" мемлекеттік мекемесінде ресімделетін орын бойынша әзірлеуге болады. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін қажетті құжаттар салыстыру үшін түпнұсқасы және көшірмесі ұсынылады.

13. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін бланктерді беру орны: Кривенко көшесі, 25, N 116 кабинет, "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі.

14. Өтініштерді және басқада құжаттарды Кривенко көшесі, 25, N 116 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің ардагерлермен және мүгедектермен жұмыс жөніндегі сектордың мамандарына тапсырылады.

15. Тұтынушы мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін кейін құжатты қабылдау күні, кезек тәртібімен көмек көрсету туралы ақпарат, қандай мамандар қабылдағаны көрсетілген ашық т а л о н а л а д ы .

16. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін жеткізу Бөлім мамандарының жеке келулері кезінде жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін жеткізу электрондық пошта, сайт арқылы жүзеге асырылмайды.

Протездік-ортопедиялық көмекті ұсыну үшін құжаттарды рәсімдеуден бас тарту туралы хабарлама өтініш берушінің мекенжайы бойынша курьермен ж е т к і з і л е д і .

Мемлекеттік қызмет көрсетудің соңғы нәтижесі - Кривенко көшесі, 25, N 116 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің мамандарымен жолдама беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтата тұру немесе мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тарту негіздері болып табылады:

- 1) мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының жоқ болуы;
- 2) мүгедектігі туралы анықтаманың мерзімі өткені;
- 3) Павлодар қаласында тіркемесі жоқ болуы;
- 4) жұмыс берушінің кінәсі бойынша, еңбекте зақымданған немесе кәсіби аурулардың салдарынан мүгедек болғандар, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жұмыс берушінің қаржы есебінен мүгедектің жеке оңалту бағдарламасына сәйкес протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз етіледі.

Мемлекеттік қызметті көрсетуді ұсыну үшін негіздеме - жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Мемлекеттік органның қызмет көрсетуді тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын жұмыс қағидаттары: заңдылық, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ұсынылған ақпараттың қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету, өзінің қызметтік міндеттерін орындау, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпаратты ұсыну, сыпайылық және сыйлылық.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен ө л ш е н е д і .

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Бөлімнің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі және шағым дайындауға жәрдем көрсету Кривенко көшесі, 25 үй, N 315 кабинет, телефон 32-55-05 мекенжайы бойынша түсіндіріледі.

22. Шағым Кривенко көшесі, 25, N 315 кабинет, телефон 32-00-96 мекенжайы бойынша Бөлім бастығының атына немесе жоғары тұрған органдарға беріледі.

Шағым пошта арқылы хат түрінде немесе жұмыс күндері Кривенко көшесі, 25, N 315 кабинет мекенжайы бойынша Павлодар қаласы әкімі аппаратының құжатты қамтамасыз ету бөлімінің кеңсесі арқылы қабылданады.

23. Шағымның қабылданғанын растайтын және берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орынды көздейтін құжат талон болып табылады. Шағымның қаралу барысы Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 315 кабинет немесе 32-55-05 телефон бойынша Павлодар қаласы әкімі аппаратының құжатты қамтамасыз ету бөлімінен білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығы, апта сайын 16.00 бастап 18.00 сағатқа дейін, әр сәрсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефоны 32-00-96, 32-33-32, электрондық поштасының мекенжайы: urpzanpv@mail.ru socprogzam@pavlodar.kz. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығының орынбасары, апта сайын 9.00 бастап 13.00 сағатқа дейін, әр дүйсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 304 кабинет, телефон: 32-11-80, электрондық поштасының мекенжайы: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Тұтынушы үшін басқа да пайдалы ақпарат:

Кеңес беру және қабылдау апта сайын сағат 9.00-ден 17.00 дейін, түскі үзіліс сағат 13.00 бастап 14.00 дейін, Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25 үй, N 306 кабинет, телефон 32-07-36 мекенжайы бойынша ардагерлермен және мүгедектермен жұмыс жөніндегі сектордың меңгерушісімен жүзеге асырылады.

"Мүгедектерге протездік - ортопедиялық көмек көрсету үшін құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

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%	99%	99%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	95%	90%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар) % (үлесі)	99%	95%	95%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	90%	90%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	-	-	-
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың	0,3%	0,3%	0,3%

жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)			
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100%	99%	99%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	80%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%

Павлодар қаласы әкімдігінің
2008 жылғы 15 мамырдағы
N 590/12 қаулысымен бекітілген
4-қосымша

**Мемлекеттік қызмет стандарты
"Мүгедектерді сурдо-, тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен
қамтамасыз ету үшін оларға құжаттар
ресімдеу"**

1. Жалпы ереже

1. Осы мемлекеттік қызмет көрсету мүгедектерді сурдо-, тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамтамасыз ету үшін оларға құжаттар ресімдеу тәртібін анықтайды.

Сурдоқұралдар - есту ақауларының өтемдерін және түзетуге арналған техникалық құралдар, егер де байланыс және ақпараттар беру құралдары күшейтетін болған жағдайда.

Тифлоқұралдар - мүгедектердің көру ақауы жоғалтқан нәтижесінде өтемақыға және түзетуге бағытталған құралдар.

Міндетті гигиеналық құралдар - табиғи физиологиялық мұқтаждықтарды қажеттіліктерін атқару үшін арналған құралдар.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету нысаны ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету Қазақстан Республикасының 2005 жылғы 13 сәуірдегі "Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" Заңының 22-бабы, 21-бабы 1-тармақтың 2-тармақшасы, 17-бабы, Қазақстан Республикасының 2002 жылғы 11 шілдедегі "Мүмкіндігі шектеулі балаларға әлеуметтік және дәрігерлік-педагогикалық түзетуді қолдау туралы" Заңының 3-

бабы, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 20 шілдедегі " Мүгедектерді оналтудың кейбір мәселелері туралы" N 754 қаулысы негізінде к ө р с е т і л е д і .

4. Мемлекеттік қызмет көрсету Кривенко көшесі, 25 мекенжайы бойынша орналасқан "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесімен (бұдан әрі - Бөлім) ұсынылады, электрондық поштасы: urgzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетудің нәтижесі мүгедектерді сурдо-, тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамтамасыз ету үшін құжаттар ресімдеу туралы ауызша немесе жазбаша хабарлама беру болып т а б ы л а д ы .

6. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке оңалту бағдарламасына сәйкес мүгедек - балаларға, мүгедектерге (бұдан әрі - тұтынушы) көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері: 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде.

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 (қырық) минуттан артық емес;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 (қырық) минуттан артық емес.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты туралы ақпарат Бөлімдегі ақпараттық стендтерде, www.ozsp.kz сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызметтер сағат 9.00 бастап 17.00 дейін, сәрсенбі, жексенбі және мерекелік күннен басқа күн сайын көрсетіледі.

Түске үзіліс 13.00 бастап 14.00 сағатқа дейін.

Қабылдау алдын-ала жазылусыз және тездетусіз көрсетіледі.

11. Мемлекеттік қызмет күту залы, үстел, кресло, ақпараттық стенд орналасқан N 116 кабинетте Бөлімнің ғимаратында көрсетіледі. Мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін пандустар бар, қауіпсіздік үшін екі шығар есік қарастырылған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мынадай құжаттарды ұсынуы қ а ж е т :

1) Кривенко көшесі, 25, N 116 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің мүгедектермен және ардагерлермен жұмыс жөніндегі сектордың мамандарымен берілетін, белгіленген үлгідегі өтініш;

2) жеке куәлік (түпнұсқасы және көшірмесі) құжаттың жоқ болуы кезінде Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесіне тіркелген орны бойынша алуға болады;

3) жеңілдікке құқығы бар туралы белгімен зейнеткерлік куәлігі (түпнұсқасы және көшірмесі) Павлодар қаласы, Академик Сәтбаев көшесі, 44 үй, мекенжайы бойынша Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау Министрлігінің Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталықтың Павлодар қалалық бөлімшесімен беріледі;

4) мүгедектің жеке оңалту бағдарламасы - түпнұсқасы және көшірмесі, жоқ болған кезде дәрігерлік-әлеуметтік сараптама комиссиясымен мекенжайы бойынша беріледі;

5) мүгедек туралы анықтама - түпнұсқасы және көшірмесі, жоқ болған кезде дәрігерлік-әлеуметтік сараптама комиссиясымен мекенжайы бойынша беріледі;

б) Павлодар қаласында тіркелген мекенжайын растайтын құжаттар - түпнұсқасы және көшірмесі, (азаматтарды тіркеу кітапшасының оның жоқ болуы кезінде Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесіне ресімделген орны бойынша алуға болады; мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйді жалға алу шартының жоқ болуы кезінде оны Павлодар қаласы, Торайғыров көшесі, 70/1 үй мекенжайы бойынша атаулы бюромен берілетін, атаулы бюроның анықтамасы, Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25 үй мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы қаржы бөлімі" мемлекеттік мекемесінде ресімделетін орын бойынша әзірлеуге болады).

Ұлы Отан соғысының мүгедектері мен қатысушылары, Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне жеңілдік пен кепілдік бойынша теңелген тұлғалар жеңілдікті растайтын құжаттарды ұсынады.

13. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін бланктерді беру орны: Кривенко көшесі, 25, N 116 кабинет, "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі.

14. Өтініштерді және басқада құжаттарды Кривенко көшесі, 25, N 116 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің ардагерлермен және мүгедектермен жұмыс жөніндегі сектордың мамандарына тапсырылады.

15. Тұтынушы мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін кейін құжатты қабылдау күні, кезек тәртібімен көмек көрсету туралы ақпарат, қандай мамандар қабылдағаны көрсетілген ашық талон алады.

16. Мемлекеттік қызмет көрсету Бөлім мамандарының жеке келулері кезінде жүзеге

а с ы р ы л а д ы .

Мемлекеттік қызмет көрсету электрондық пошта, сайт арқылы жүзеге а с ы р ы л м а й д ы .

Мемлекеттік қызмет көрсетудің соңғы нәтижесі-құжаттарды рәсімдеу туралы хабарлама Кривенко көшесі, 25, N 116 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің м а м а н д а р ы м е н беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді бас тарту негіздері болып табылады:

- 1) мүгедектігі туралы мерзімінің өткені;
- 2) ауру диагнозының өзгеруі;
- 3) жеке оңалту бағдарламасының жоқ болуы;
- 4) жұмыс берушінің кінәсі бойынша, еңбекте зақымданған немесе кәсіби аурулардың салдарынан мүгедек болғандар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жұмыс берушінің қаржы есебінен мүгедектің жеке оңалту бағдарламасына сәйкес сурдо-, тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамтамасыз етіледі.

Мемлекеттік қызметті көрсетуді ұсыну үшін негіздеме - жоқ.

- 1) мүгедектігі туралы мерзімінің өткені;
- 2) ауру диагнозының өзгеруі.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Мемлекеттік органның қызмет көрсетуді тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын жұмыс қағидаттары: заңдылық, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ұсынылған ақпараттың қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету, өзінің қызметтік міндеттерін орындау, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпаратты ұсыну, сыпайылық және сыйлылық.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен ө л ш е н е д і .

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Бөлімнің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі және шағым дайындауға жәрдем көрсету Кривенко көшесі, 25 үй, N 315 кабинет, телефон 32-55-05 мекенжайы бойынша түсіндіріледі.

22. Шағым Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефон 32-00-96 мекенжайы бойынша Бөлім бастығының атына жоғары тұрған органдарға беріледі.

Шағым пошта арқылы хат түрінде немесе жұмыс күндері Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімінің кеңсесі арқылы қабылданады.

23. Шағымның қабылданғанын растайтын және берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орынды көздейтін құжат талон болып табылады. Шағымның қаралу барысы туралы 32-97-18 телефон бойынша Бөлімнің сектор меңгерушілерінен білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығы, апта сайын 16.00 бастап 18.00 сағатқа дейін, әр сәрсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефоны 32-00-96, 32-33-32, электрондық поштасының мекенжайы: urpzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

"Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығының орынбасары, апта сайын 9.00 бастап 13.00 сағатқа дейін, әр дүйсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 304 кабинет, телефон: 32-11-80, электрондық поштасының мекенжайы: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Тұтынушы үшін басқа да пайдалы ақпарат: Кеңес беру және қабылдау апта сайын сағат 9.00-ден 17.00 дейін, түскі үзіліс сағат 13.00 бастап 14.00 дейін, Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25 үй, N 306 кабинет, телефон 32-07-36 мекенжайы бойынша ардагерлермен және мүгедектермен жұмыс жөніндегі сектордың меңгерушісімен жүзеге асырылады.

"Мүгедектерді сурдо-, тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамтамасыз ету үшін оларға құжаттар ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

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%	99%	99%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%		95%

		95%	
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар) % (үлесі)	99%	95%	95%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	90%	90%
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)	0,3%	0,3%	0,3%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100%	99%	99%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%

Павлодар қаласы әкімдігінің
2008 жылғы 15 мамырдағы
№ 590/12 қаулысымен бекітілген
5-қосымша

Мемлекеттік қызмет стандарты
"18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау"

1. Жалпы ереже

1. Осы мемлекеттік қызмет көрсету 18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету нысаны ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының 2005 жылғы 28 маусымдағы "Балалары бар отбасыларына мемлекеттік жәрдемақы тағайындау туралы" Заңының 12-бабы, 11-бабы, 10-бабы 2-тармағы, 1-тармағы 3-тармақшасы, 9-бабы, 6-бабы, 5-бабы, 4-бабы 1-тармағы 3-тармақшасы, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 2 қарашадағы "Қазақстан Республикасының "Балалары бар отбасыларына мемлекеттік жәрдемақы тағайындау туралы" Заңын іске асырудың кейбір шаралары туралы" N 1092 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету Кривенко көшесі, 25 мекенжайы бойынша орналасқан "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесімен (бұдан әрі - Бөлім) ұсынылады, электрондық поштасы: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетудің нәтижесі 18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларына мемлекеттік жәрдемақы тағайындау туралы хабарлама болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет көрсету әрбір отбасы мүшесінің жан басына шаққандағы орташа табысы өнідірістік себеті мөлшерінен төмен 18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларына (бұдан әрі - тұтынушы) көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: 10 (он) күн ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге, электрондық сауалды қалыптастыруға рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: бір сағаттан артық емес;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 (қырық) минуттан артық емес.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты туралы ақпарат Бөлімдегі ақпараттық стендтерде www.ozsp.kz сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызметтер сағат 9.00 бастап 17.00 дейін, сәрсенбі, жексенбі

және мерекелік күннен басқа күн сайын көрсетіледі.
Түске үзіліс 13.00 бастап 14.00 сағатқа дейін.
Қабылдау алдын-ала жазылусыз және тездетусіз көрсетіледі.

11. Мемлекеттік қызмет күту залы, үстел, кресло, ақпараттық стенд орналасқан N 120, 121 кабинетте Бөлімнің ғимаратында көрсетіледі. Мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін пандустар бар, қауіпсіздік үшін екі шығар есік қарастырылған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мынадай құжаттарды ұсынуы қ а ж е т :

1) белгіленген үлгідегі өтініштер Павлодар қаласының ауылдық аймақтарда, қаланың шағын аудандарында мекенжайы бойынша немесе Кривенко көшесі, 25, N 120, 121 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің атаулы әлеуметтік көмек көрсету секторының мамандарымен беріледі;

2) баланың туу туралы куәлігі (түпнұсқасы және көшірмесі) оның жоқ болуы кезінде осы құжатты Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесіне тіркелген орны бойынша алуға болады;

3) өтініш берушінің жеке тұлғасын куәландыратын құжаттың (түпнұсқасы және көшірмесі) оның жоқ болуы кезінде осы құжатты Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесіне тіркелген орны бойынша алуға б о л а д ы ;

4) отбасының мекенжайын растайтын құжат - (түпнұсқасы және көшірмесі) - (азаматтарды тіркеу кітапшасының оның жоқ болу кезде Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесіне ресімделген орны бойынша алуға болады; мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйді жалға алу шартының жоқ болуы кезінде оны Павлодар қаласы, Торайғыров көшесі, 70/1 үй мекенжайы бойынша атаулы бюромен берілетін, атаулы бюроның анықтамасы, Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25 үй мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы қаржы бөлімі" мемлекеттік мекемесінде ресімделетін орын бойынша әзірлеуге болады);

5) кәсіпкерлік қызметтен және басқа да қызметтің түрлерінен келген табыстар , балаларға және басқа да асырауға алимент түрлерінен түскен табыстар; жеке қосалқы шаруашылықтың табыстары, құжатпен расталған басқа да табыстыр; әлеуметтік төлемдер, еңбек төлемдері түрінде алған, отбасы мүшелерінің табысы т у р а л ы м ә л і м е т т е р .

Жәрдемақы тағайындау туралы өтінішімен қамқоршы немесе қорғаншылардың, ата-анасының бірі жеке өтініш беруге мүмкіндігі болмаған

жағдайда, қамқоршы немесе қорғаншылардың, ата-аналарының белгіленген тәртіппен берілген сенімхат негізінде жәрдемақы тағайындау туралы өтінішпен басқа тұлғаларды уәкілетті етуге құқығы бар. Құжаттар 18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларына мемлекеттік жәрдемақы тағайындау үшін қажет, түпнұсқасы мен көшірмесі салыстыру үшін ұсынылады, есепке қойғаннан және тіркегеннен кейін тұтынушыға қайтарылады.

13. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін өтініш бланктерінің нысанын беру орны: Кривенко көшесі, 25, N 120, 121 кабинет немесе Павлодар қаласының ауылдық аймақтарда, қаланың шағын аудандарында мекенжайы бойынша, " Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі.

14. Өтініштерді және басқада құжаттарды Кривенко көшесі, 25, N 120, 121 кабинеттер мекенжайы бойынша Бөлімнің атаулы әлеуметтік көмек көрсету секторының мамандарына тапсырылады.

15. Тұтынушы мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін құжатты қабылдау күні және қандай мамандар қабылдағаны көрсетілген жыртылмалы талон алады.

16. Мемлекеттік қызмет көрсету Бөлім мамандарының жеке келулері кезінде жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету электрондық пошта, сайт арқылы жүзеге асырылмайды.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің соңғы нәтижесі - 18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларына мемлекеттік жәрдемақы тағайындау туралы хабарлама Кривенко көшесі, 25, N 119 кабинет мекенжайы бойынша Бөлім мамандарымен беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынудан бас тарту үшін негіздеме болып:

- 1) қажетті құжаттар тізімінің толық болмауы;
- 2) ұсынылған құжаттарының сәйкес келмеуі;
- 3) өтініш берушімен ұсынылған мәліметтердің анық еместігі;
- 4) табысы туралы мәліметті жасырып қалуы;
- 5) баланың 3 (үш) жасқа толған кезінде жұмысқа жарамды ата - анасын жұмыссыз ретінде есепке қоюдан бас тарту;
- 6) баланың 18 жасқа толғанға дейін;
- 7) тоқсанға сай өндірістік себетінің мөлшерін айына бір адамға орташа жиынтық табысынан асыруы болып табылады.

Мемлекеттік қызметті көрсетуді ұсыну үшін негіздеме - жоқ. баланың 18 жасқа толғанға дейін;

3. Жұмыс қағидаттары

18. Мемлекеттік органның қызмет көрсетуді тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын жұмыс қағидаттары: заңдылық, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ұсынылған ақпараттың қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету, өзінің қызметтік міндеттерін орындау, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпаратты ұсыну, сыпайылық және сыйлылық.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен ө л ш е н е д і .

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Бөлімнің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі және шағым дайындауға жәрдем көрсету Кривенко көшесі, 25 үй, N 315 кабинет, телефон 32-55-05 мекенжайы бойынша түсіндіріледі.

22. Шағым Кривенко көшесі, 25, N 315 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімді жетекшілік ететін Павлодар қаласы әкімінің орынбасарының атына немесе жоғары тұрған органдарға беріледі.

Шағым пошта арқылы хат түрінде немесе жұмыс күндері Кривенко көшесі, 25, N 315 кабинет мекенжайы немесе 32-55-05 телефон бойынша Павлодар қаласы әкімі аппаратының құжатты қамтамасыз ету бөлімінің кеңсесі арқылы қабылданады.

6. Байланыс ақпараты

24. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығы, апта сайын 16.00 бастап 18.00 сағатқа дейін, әр сәрсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефоны: 32-00-96, 32-33-32, электрондық поштасының мекенжайы: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығының орынбасары, апта сайын 9.00 бастап 13.00 сағатқа дейін, әр дүйсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 304 кабинет, телефон 32-11-80, электрондық поштасының мекенжайы: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Тұтынушы үшін басқа да пайдалы ақпарат: Кеңес беру және қабылдау апта сайын сағат 9.00 -ден 17.00 дейін, түскі үзіліс сағат 13.00 бастап 14.00 дейін, Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25 үй, N 118

кабинет, телефон 32-08-79 мекенжайы бойынша атаулы әлеуметтік көмек көрсету секторының меңгерушісімен жүзеге асырылады.

"18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

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%	99%	99%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	85%	85%	85%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	99%	95%	95%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	80%	80%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	-	-	-
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген	0,3%		0,3%

тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)		0,3%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100%	99%	99%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%

Павлодар қаласы әкімдігінің
2008 жылғы 15 мамырдағы
№ 590/12 қаулысымен бекітілген
6-қосымша
Мемлекеттік қызмет стандарты

"Тұрғын үй көмегін тағайындау"

1. Жалпы ереже

1. Осы мемлекеттік қызмет көрсету тұрғын үй көмегін тағайындау тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету нысаны ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуірдегі "Тұрғын үй қатынастары туралы" Заңының 97-бабы 2-тармағы, Павлодар қалалық мәслихатының 2003 жылғы 4 шілдедегі "Павлодар қаласы бюджетінен коммуналдық қызметті пайдалануға және тұрғын үйді ұстауды төлеу бойынша аз қамтамасыз етілген азаматтарға тұрғын үй көмегін көрсету Ережесін бекіту туралы" № 62/32 шешімі негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету Кривенко көшесі, 25 мекенжайы бойынша орналасқан "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесімен (бұдан әрі - Бөлім) ұсынылады, электрондық поштасы: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетудің нәтижесі тұрғын үйді тағайындау туралы келісім-шартты беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет көрсету мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйді

жалдаушы, жеке меншік иесі болып табылатын, Қазақстан Республикасының азаматтарына, Қазақстан Республикасында өмір сүруге құқығы бар азаматтығы жоқ тұлғаларға және шетелдіктер мен оралмандарға, Павлодар қаласының тұрақты тұрғынына (бұдан әрі - тұтынушы) көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: бір сағаттан артық емес;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 (қырық) минуттан артық емес.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты туралы ақпарат Бөлімдегі ақпараттық стендтерде, www.ozsp.kz сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызметтер сағат 9.00 бастап 17.00 дейін, сәрсенбі, жексенбі және мерекелік күннен басқа күн сайын көрсетіледі.

Түске үзіліс 13.00 бастап 14.00 сағатқа дейін.

Қабылдау алдын-ала жазылусыз талоны бойынша көрсетіледі.

11. Мемлекеттік қызмет күту залы, үстел, кресло, ақпараттық стенд орналасқан N 120, 121 кабинетте Бөлімнің ғимаратында көрсетіледі. Мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін пандустар бар, қауіпсіздік үшін екі шығар есік қарастырылған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мынадай құжаттарды ұсынуы қажет:

1) тұрғын үй меншік иесімен (жалға алушы) бірге тұратын барлық отбасы мүшелерінің жеке куәліктері (түпнұсқасы және көшірмесі), оның жоқ болуы кезінде осы құжатты Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесіне тіркелген орны бойынша алуға болады;

2) жеке меншік құқығында тұрған, тұрғын үйдің (пәтердің, үйдің) бірлік саны туралы ақпараттық анықтама (түпнұсқасы) Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесімен беріледі;

3) тұрғын үйге құқығын куәландыратын құжат - түпнұсқасы және көшірмесі (жекешелендіру, сыйға тарту, сатып алу-сату, мұрагерлік туралы құқығы және тағы да басқа келісім-шарттары) - жылжымалы мүлікке мемлекеттік тіркеу құқығы "Павлодар облысы әділет департаменті" мемлекеттік мекемесімен жүзеге асырылады, тіркеу үшін құжаттарды қабылдауы Павлов көшесі, 48 үй,

мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесімен жүзеге асырылады;

4) азаматтарды тіркеу кітапшасы (түпнұсқасы және көшірмесі), Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесіне ресімделген орны бойынша алуға болады;

5) өтініштің бұрынғы тоқсандағы, тоқсан үшін отбасы табысы туралы мәліметтер (еңбекақысы туралы анықтама, зейнетақы және жәрдемақы мөлшері туралы мәлімет, алименттік жазалау туралы соттың қаулысы және көрсетілетін әлеуметтік көмектің мөлшері, алименттің мөлшері туралы анықтама);

6) еңбек қызметін растайтын құжаттар - түпнұсқасы және көшірмесі (жұмыс орны бойынша жұмыс берушімен берілетін еңбек кітапшасы, жеке еңбек келісім-шарты);

7) өткен тоқсандағы өтініштердің (тұрғын үй көмегін аудару үшін қызметті таңдау өтініш берушінің қарауы бойынша жүргізіледі), тоқсандағы байланыс қызметі және тұрғын үйді ұстау мен коммуналдық қызмет үшін шығындардың есебін төлегенін растайтын қызмет берушілерден құжаттар;

8) екінші деңгейдегі банкпен берілетін банктегі жеке есеп шотының нөмірі немесе алтын карта (түпнұсқасы және көшірмесі) немесе "Казпошта" акционерлік қоғамдығы Павлодар қаласы филиалымен берілетін жеке есеп шотының нөмірі (көшірмесі);

9) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТН) - түпнұсқасы және көшірмесі, құжат жоқ болған кезде оны Павлодар қаласы, Жеңіс алаңы көшесі, 5 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы бойынша салық комитеті" мемлекеттік мекемесінен тіркелген орны бойынша алуға болады;

Құжаттар тұрғын үйді тағайындау үшін қажет, салыстыру үшін түпнұсқасы мен көшірмесі ұсынылады, осыдан кейін өтініш берушіге құжаттар қайтарылады.

13. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін өтініш бланктері нысанасын беру орны: Кривенко көшесі, 25, N 120, 121 кабинеттер мекенжайы, "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекеме.

14. Өтініштерді және басқада құжаттарды Кривенко көшесі, 25, N 120, 121 кабинеттер мекенжайы бойынша Бөлімнің атаулы әлеуметтік көмек көрсету секторының мамандарына тапсырылады.

15. Тұтынушы мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін құжатты қабылдау күні және қандай мамандар қабылдағаны көрсетілген жыртылмалы талон алады.

16. Мемлекеттік қызмет көрсету Бөлім мамандарының жеке келулері кезінде жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету электрондық пошта, сайт арқылы жүзеге

а с ы р ы л м а й д ы .

Мемлекеттік қызмет көрсетудің соңғы нәтижесі - тұрғын үй көмегін тағайындау туралы келісім-шарт Кривенко көшесі, 25, N 120, 121 кабинеттер мекенжайы бойынша Бөлім мамандарымен беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтата тұру немесе мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тарту негіздері:

1) тұрғын үй көмегі (пәтер, үй) бір бірліктен аса (үлес) жеке меншік үйлері бар отбасыларына тағайындалмайды;

2) тұрғын үйді жалға берушілер (жалдаушы);

3) Павлодар қаласы аумағында орналасқан тұрғын үйді жалға алушы (жалдаушы) немесе меншік иесі бола алмайды;

4) жұмыссыз ретінде уәкілетті органда тіркеуде жоқ, жұмыссыздығы бар;

5) тұрғын үйде нақты тұратын, тіркелген тұлғалар саны коммуналдық қызмет есебінің кейбір жүргізілген сандарымен сәйкес келмеген жағдайда;

6) егер отбасының жиынтық табысы коммуналдық қызметті пайдалану мөлшерімен және өтемақы шараларымен қамтамасыз етілетін коммуналдық қызметті пайдалану нормативтері және тұрғын үй алаңы нормалары шеңберінде коммуналдық қызметті пайдалану және тұрғын үйді ұстауға төлем шығындары осы мақсатқа жіберілетін шығындар шегінің үлесінен аспайтын болса ғана болып т а б ы л а д ы .

Мемлекеттік қызметті көрсетуді ұсыну үшін негіздеме - жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Мемлекеттік органның қызмет көрсетуді тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын жұмыс қағидаттары: заңдылық, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ұсынылған ақпараттың қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету, өзінің қызметтік міндеттерін орындау, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпаратты ұсыну, сыпайылық және сыйлылық.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен ө л ш е н е д і .

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Бөлімнің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі және шағым дайындауға жәрдем көрсету Кривенко көшесі, 25 үй, N 315 кабинет, телефон 32-

55-05 мекенжайы бойынша түсіндіріледі.

22. Шағым Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефон 32-00-96 мекенжайы бойынша Бөлім бастығының атына немесе жоғары тұрған органдарға беріледі.

Шағым пошта арқылы хат түрінде немесе жұмыс күндері Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет мекенжайы бойынша Павлодар қаласы әкімі аппаратының құжатты қамтамасыз ету бөлімінің кеңсесі арқылы қабылданады.

23. Шағымның қабылданғанын растайтын және берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орынды көздейтін құжат талон болып табылады. Шағымның қаралу барысы туралы 32-97-18 телефон бойынша Бөлімнің сектор меңгерушілерінен білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығы, апта сайын 16.00 бастап 18.00 сағатқа дейін, әр сәрсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефоны 32-00-96, 32-33-32, электрондық поштасының мекенжайы : urganpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

"Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығының орынбасары, апта сайын 9.00 бастап 13.00 сағатқа дейін, әр бейсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 304 кабинет, телефон: 32-11-80, электрондық поштасының мекенжайы: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Тұтынушы үшін басқа да пайдалы ақпарат: Кеңес беру және қабылдау апта сайын сағат 9.00-ден 17.00 дейін, түскі үзіліс сағат 13.00 бастап 14.00 дейін, Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25 үй, N 118 кабинет, телефон 32-08-79 мекенжайы бойынша атаулы әлеуметтік көмек көрсету секторының меңгерушісімен жүзеге асырылады.

"Тұрғын үй көмегін тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

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	100%		100%

қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)		99%	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	95%	90%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар) % (үлесі)	99%	95%	95%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	90%	90%
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)	0,3%	0,3%	0,3%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100%	99%	99%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%

№ 590/12 қаулысымен бекітілген

7- қосымша

Мемлекеттік қызмет стандарты
"Мемлекеттік және мемлекеттік емес әлеуметтік-медициналық мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетілуіне құжаттарды ресімдеу"

1. Жалпы ереже

1. Осы мемлекеттік қызмет көрсету мемлекеттік және мемлекеттік емес әлеуметтік-медициналық мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетілуіне құжаттарды ресімдеу тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету нысаны автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының 2005 жылғы 13 сәуірдегі "Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" Заңының 24 - бабы, Қазақстан Республикасының Еңбек және тұрғындарды әлеуметтік қорғау министрінің міндетін атқарушысының 2005 жылғы 1 желтоқсандағы "Әлеуметтік қызмет көрсету Типтік Ережелерін бекіту туралы" № 306 - ө бұйрығы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету Кривенко көшесі, 25 мекенжайы бойынша орналасқан "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесімен (бұдан әрі - Бөлім) ұсынылады, электрондық поштасы: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетудің нәтижесі "Мүгедектер мен қарттарға арналған интернат - Үйі" мемлекеттік мекемесіне, "Қайырымдылық Үйі" мемлекеттік мекемесіне әлеуметтік қызмет көрсету үшін жолдама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет көрсету "Қайырымдылық Үйі" мемлекеттік мекемесіне құжаттар ресімдеу үшін:

1) отбасы құрамына қарамастан Ұлы Отан соғысының мүгедектері мен қатысушыларға;

2) дәрігерлік-кеңестік комиссияның анықтамасына сәйкес толығымен немесе жартылай қозғалу белсенділігінен және өзіне қызмет көрсету қабілеттілігінен айырылған және ұзақ мерзім бойы бөтен адамның көмегін қажет ететін тұлғаларға;

3) жалғызбасты зейнеткерлерге;

4) 1 және 2 топтағы жалғызбасты зейнеткерлерге;

5) балалары жоқ жалғызбасты отбасы жұптарына;

б) медициналық-әлеуметтік оңалту кезінде ми қан айналымы бұзылған және қаңқа-ми жарақаттары бар мүгедектер мен зейнеткерлер болып табылмайтын жалғызбасты тұлғаларға;

7) емделу және оңалту кезінде туысқандарымен тұратын зейнеткерлер мен мүгедектерге ;

8) емделу және оңалту кезінде жұмыс істейтін балалары бар зейнеткерлер мен мүгедектерге ;

9) зейнеткерлік алдындағы жастағы жалғызбасты тұлғаларға;

10) толығымен немесе жартылай қозғалу белсенділігінен және өзіне қызмет көрсету қабілеттілігінен айырылған, тек қана мекемелерде денсаулық жағдайы бойынша бөтен адамның күтімін қажет ететін қартайған, мүгедек және басқа да тұлғаларға ;

11) төтенше жағдайлар кезінде жазатайым уақиғаға ұшырағандар, зілзала апаты, өрт салдарынан зардап шеккен тұлғаларға (төтенше жағдайлар жөніндегі басқарма немесе өртке қарсы қызмет қорытындысы бойынша) (бұдан әрі - тұтынушы) көрсетіледі.

Мемлекеттік қызмет "Мүгедектер мен қарттарға арналған интернат - Үйі" мемлекеттік мекемесіне құжаттар рәсімдеу үшін:

1) денсаулық жағдайы бойынша тұрақты бөтен адамның күтімін және медициналық қызмет көрсетуді қажет ететін қартайған азаматтарға;

2) денсаулық жағдайы бойынша тұрақты бөтен адамның күтімін және медициналық қызмет көрсетуді қажет ететін бірінші және екінші топтағы мүгедектерге (бұдан әрі - тұтынушы) көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 30 (отыз) күнтізбелік күннен артық емес;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: бір сағаттан артық емес;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 (қырық) минуттан артық емес.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты туралы ақпарат Бөлімдегі ақпараттық стендтерде, www.ozsp.kz сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызметтер сағат 9.00 бастап 17.00 дейін, сәрсенбі, жексенбі және мерекелік күннен басқа күн сайын көрсетіледі.
Түске үзіліс 13.00 бастап 14.00 сағатқа дейін.

Қабылдау алдын-ала жазылусыз және тездетусіз көрсетіледі.

11. Мемлекеттік қызмет күту залы, үстел, кресло, ақпараттық стенд орналасқан N 311 кабинетте Бөлімнің ғимаратында көрсетіледі. Мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін пандустар бар, қауіпсіздік үшін екі шығар есік қарастырылған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мынадай құжаттарды ұсынуы қ а ж е т :

1) белгіленген үлгідегі өтініш Кривенко көшесі, 25, N 311 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің азаматтардың өтініштерімен және мемлекеттік мекемелермен жұмыс жасау жөніндегі сектордың мамандарымен беріледі;

2) күні, мөрі, бас дәрігердің қолы көрсетілген, емделу-сауықтыру мекемесімен рәсімделетін, интернат-үйі бағдары көрсетілген медициналық карта;

3) флюорография (түпнұсқасы) кеуденің сипаттамасы және суретте күні көрсетілген мекенжайы бойынша мемлекеттік мекемемен беріледі;

4) жалпы несеп анализі (RW және АҚТК) - түпнұсқасы, мекенжайы бойынша мемлекеттік мекемемен беріледі;

5) ішек тобына анализ (түпнұсқасы) - мекенжайы бойынша мемлекеттік мекемемен беріледі;

6) дәрігерлік-кеңестік комиссиядан үзінді - түпнұсқасы және көшірмесі, үзіндінің мерзімі 2-3 айдан аспаған мекенжайы бойынша дәрігерлік мекемемен беріледі;

7) үзіндінің мерзімі 2-3 айдан аспаған, психоневрологиялық диспансерден үзінді (түпнұсқасы) - Усолка көшесі, 42, мекенжайы бойынша "Облыстық психоневрологиялық диспансер" мемлекеттік мекемесімен беріледі;

8) тұрмыстық-тұрғын үй жағдайларының актісі Кривенко көшесі, 25, N 311 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің азаматтардың өтініштерімен және мемлекеттік мекемелермен жұмыс жасау жөніндегі сектордың мамандарымен ж а с а л а д ы ;

9) тіркеуден алу туралы мөрі бар шығару парағы - (түпнұсқасы) Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесінде беріледі;

10) жеке куәлігі (түпнұсқасы және көшірмесі) құжаттың жоқ болуы кезінде Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесіне тіркелген орны б о й ы н ш а а л у ғ а б о л а д ы ;

11) әлеуметтік жеке коды ӘЖК (көшірмесі) - (түпнұсқасы және көшірмесі) құжат жоқ болған кезде оны Павлодар қаласы, Академик Сәтбаев көшесі, 44 үй, мекенжайы бойынша "Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау Министрлігінің Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталық" Павлодар облысының филиалындағы республикалық мемлекеттік қазыналық кәсіпорында иеленген орны бойынша алуға болады;

12) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТН) - (түпнұсқасы және көшірмесі) құжат жоқ болған кезде оны Павлодар қаласы, Жеңіс алаңы көшесі, 5 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы бойынша салық комитеті" мемлекеттік

мекемесінен тіркелген орны бойынша алуға болады;

Қызметті ұсыну үшін қажетті құжаттарды салыстыру үшін түпнұсқасы және көшірмесі ұсынылады.

13. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін бланктерді беру орны: Кривенко көшесі, 25, N 311 кабинет, "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі.

14. Өтініштерді және басқада құжаттарды Кривенко көшесі, 25, N 311 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің азаматтардың өтініштерімен және әлеуметтік мекемелермен жұмыс жөніндегі сектордың мамандарына тапсырылады.

15. Әлеуметтік көмек көрсетуді алу үшін барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін құжатты қабылдау күні және қандай мамандар қабылдағаны көрсетілген жыртылмалы талон беріледі.

16. Мемлекеттік қызмет көрсету Бөлім мамандарының жеке келулері кезінде жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету электрондық почта, сайт арқылы жүзеге асырылмайды.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің соңғы нәтижесі - жолдама Кривенко көшесі, 25, N 311 кабинет мекенжайы бойынша Бөлім мамандарымен беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынудан бас тарту негіздері: Құжаттардың тізімі толық болмауы; медициналық-әлеуметтік мекемелерде - туберкулездік белсенді түрімен, психикалық аурумен, неврозды, соматикалық аурулар кезіндегі невроз жағдайын, жындылықтың жеңіл түрлерін, түрлі этиологиядағы селкілдік белгілерін (2-3 айда кем дегенде бір рет) анда-санда талмаларды, жарыместікті және жеке тұлғадағы өзгерістерді қоспағанда, карантиндық инфекциялар, тері мен шаштың жұқпалы аурулары, жыныстық аурулар, ЖҚТБ, арнайы мамандандырылған медициналық мекемелерде емдеуді қажет ететін әлеуметтік қызмет көрсетуге медициналық қарсы көрсетімдер болып табылады.

Мемлекеттік қызметті көрсетуді ұсыну үшін негіздеме - жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Мемлекеттік органның қызмет көрсетуді тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын жұмыс қағидаттары: заңдылық, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ұсынылған ақпараттың қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету, өзінің қызметтік міндеттерін орындау, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпаратты ұсыну, сыпайылық және сыйлылық.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен ө л ш е н е д і .

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Бөлімнің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі және шағым дайындауға жәрдем көрсету Кривенко көшесі, 25 үй, N 315 кабинет, телефон 32-55-05 мекенжайы бойынша түсіндіріледі.

22. Шағым Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефон 32-00-96 мекенжайы бойынша Бөлім бастығының атына немесе жоғары тұрған органдарға беріледі.

Шағым пошта арқылы хат түрінде немесе жұмыс күндері Кривенко көшесі, 25, N 315 кабинет мекенжайы бойынша Павлодар қаласы әкімі аппаратының құжатты қамтамасыз ету бөлімінің кеңсесі арқылы қабылданады.

23. Шағымның қабылданғанын растайтын және берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орынды көздейтін құжат талон болып табылады. Шағымның қаралу барысы Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 315 кабинет немесе 32-55-05 телефон бойынша Павлодар қаласы әкімі аппаратының құжатты қамтамасыз ету бөлімінен білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығы, апта сайын 16.00 бастап 18.00 сағатқа дейін, әр сәрсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефоны: 32-00-96, 32-33-32, электрондық поштасының мекенжайы: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығының орынбасары, апта сайын 9.00 бастап 13.00 сағатқа дейін, әр бейсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 304 кабинет, телефон: 32-11-80, электрондық поштасының мекенжайы: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Тұтынушы үшін басқа да пайдалы ақпарат: Кеңес беру және қабылдау апта сайын сағат 9.00 - ден 17.00 дейін, түскі үзіліс сағат 13.00 бастап 14.00 дейін, Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25 үй, N 323 кабинет, телефон 32-97-18 мекенжайы бойынша азаматтардың өтініштерімен және әлеуметтік мекемелермен жұмыс жөніндегі сектордың меңгерушісімен жүзеге асырылады.

"Мемлекеттік және мемлекеттік емес әлеуметтік-медициналық мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетілуіне құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

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%	99%	99%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	90%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	99%	95%	95%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	90%	90%
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)	0,3%	0,3%	0,3%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған	100%	99%	99%

негізделген шағымдардың % (үлесі)			
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%

Павлодар қаласы әкімдігінің
2008 жылғы 15 мамырдағы
N 590/12 қаулысымен бекітілген
8-қосымша

Мемлекеттік қызмет стандарты "Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекеленген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу"

1. Жалпы ереже

1. Осы мемлекеттік қызмет көрсету жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекеленген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету нысаны ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы" Заңының 31 - бабы 1 - тармағы 14 - тармақшасы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету Кривенко көшесі, 25 мекенжайы бойынша орналасқан "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесімен (бұдан әрі - Бөлім) ұсынылады, электрондық поштасы: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетудің нәтижесі әлеуметтік көмекті тағайындау және төлеу туралы ауызша хабарлама болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет көрсету жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша тұрғындардың әлеуметтік әлжуаз тобынан мұқтаж азаматтардың жекеленген санаттарына көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік

қызмет көрсету мерзімдері: 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: бір сағаттан кем емес;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 (қырық) минуттан кем емес.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты туралы ақпарат Бөлімдегі ақпараттық стендтерде, www.ozsp.kz сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызметтер мынадай күнде және сағатта көрсетіледі: күн сайын сағат 9.00 бастап 17.00 дейін, сәрсенбіден басқа, түске үзіліс 13.00 бастап 14.00 дейін; демалыс күндері - сенбі, жексенбі. Қабылдау алдын-ала жазылусыз және тездетусіз көрсетіледі.

11. Мемлекеттік қызмет күту залы, стол, кресло, ақпараттық стенд орналасқан Бөлімнің ғимаратында көрсетіледі. Мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін пандустар бар, қауіпсіздік үшін екі шығар есік қарастырылған, үш лифт жұмыс істейді.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мынадай құжаттарды ұсынуы қажет:

1) осы әлеуметтік төлемақыға құқығы бар тұлғалардың өтініші;
2) өтініш берушінің жеке тұлға ретінде куәландыратын құжаттың көшірмелері;

3) салық төлеушінің тіркеу нөмірі;

4) отбасы мекенжайын растайтын құжаттың көшірмелері;

5) дербес шот нөмірі мен банк атауы;

6) отбасы құрамын растайтын құжат;

7) зейнеткерлік куәлігінің көшірмесі;

8) жеке санаттағылар үшін - отбасы мүшелерінің табысы туралы мәлімет.

Әлеуметтік көмекті тағайындау үшін қажетті құжаттар салыстыру үшін түпнұсқасы және көшірмесі ұсынылады, осыдан кейін құжаттардың түпнұсқасы өтініш берушіге қайтарылады.

13. Әлеуметтік көмекті тағайындау және төлеуге өтініш бланктері Бөлімнің атаулы әлеуметтік көмек көрсету секторының мамандарымен, мына мекенжайы бойынша Кривенко көшесі, 25, N 120, 121 кабинеттерінде беріледі.

14. Өтініштерді және басқа да құжаттарды Бөлімнің атаулы әлеуметтік көмек көрсету секторының мамандарымен, мына мекенжайы бойынша Кривенко көшесі, 25, N 120, 121 кабинеттерге тапсырылады.

15. Мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін тұтынушы барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін құжатты қабылдау күні және қандай мамандар

қабылдағаны көрсетілген жыртылмалы талон алады.

16. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін жеткізу Бөлім мамандарының жеке келулері кезінде немесе 32-03-83 телефоны бойынша жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін жеткізу электрондық пошта, сайт арқылы жүзеге асырылмады.

Әлеуметтік көмекті тағайындаудан бас тарту туралы хабарлама өтініш берушінің мекенжайы бойынша курьермен жеткізіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің соңғы нәтижесі Бөлімнің мамандарымен Кривенко көшесі, 25, N 115 кабинет мекенжайы немесе 32-03-83 телефоны бойынша беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтата тұру немесе мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тарту негіздері:

- 1) қажетті құжаттар тізімінің толық болмауы;
- 2) табысы туралы мәліметті жасырып қалуы;
- 3) осы төлеу түрі үшін тиісті табыстың асуы;
- 4) өтініш берушіден мүгедектікті алып тастау;
- 5) жұмыссыз ретінде есепке қоюдан бас тарту;
- 6) құжатты тапсырған мерзімінің өтуі.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Мемлекеттік органның қызмет көрсетуді тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын жұмыс қағидаттары: заңдылық, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ұсынылған ақпараттың қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету, өзінің қызметтік міндеттерін орындау, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпаратты ұсыну, сыпайылық және сыйлылық.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Бөлімнің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі және шағым дайындауға жәрдем көрсету Кривенко көшесі, 25 үй, N 315 кабинет, телефон 32-55-05 мекенжайы бойынша түсіндіріледі.

22. Шағым Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефон 32-00-96 мекенжайы бойынша Бөлім бастығының атына беріледі.

23. Шағымның қабылданғанын растайтын және берілген шағымға

жауап алатын мерзім мен орынды көздейтін құжат талон болып табылады. Шағымның қаралу барысы туралы 32-97-18 телефон бойынша Бөлімнің сектор меңгерушілерінен білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығы, апта сайын 16.00 бастап 18.00 сағатқа дейін, әр сәрсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефоны: 32-00-96, 32-33-32, электрондық поштасының мекенжайы: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығының орынбасары, апта сайын 9.00 бастап 13.00 сағатқа дейін, әр дүйсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 304 кабинет, телефон 32-11-80, электрондық поштасының мекенжайы: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Тұтынушы үшін басқа да пайдалы ақпарат: Кеңес беру және қабылдау апта сайын сағат 9.00 -ден 17.00 дейін, түскі үзіліс сағат 13.00 бастап 14.00 дейін, Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25 үй, N 118 кабинет, телефон 32-08-79 мекенжайы бойынша атаулы әлеуметтік көмек көрсету секторының меңгерушісімен жүзеге асырылады.

"Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекеленген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

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%	99%	99%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	85%	85%	85%
2. Сапасы			

2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	99%	95%	95%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	90%	90%
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)	0,3%	3,0%	0,3%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100%	99%	99%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%

Павлодар қаласы әкімдігінің
2008 жылғы 15 мамырдағы
N 590/12 қаулысымен бекітілген
9-қосымша

Мемлекеттік қызмет стандарты
"Үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу"

1. Жалпы ереже

1. Осы мемлекеттік қызмет көрсету үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету нысаны ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" Заңының 29 бабы 6-тармағы; 21-бабы 1-тармақтың 3-тармақшасы; 17-бабы, Қазақстан Республикасының 2002 жылғы 11 шілдедегі "Мүмкіндігі шектеулі балаларға әлеуметтік және дәрігерлік-педагогикалық түзетуді қолдау туралы" Заңының 3-бабы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету Кривенко көшесі, 25 мекенжайы бойынша орналасқан "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесімен (бұдан әрі - Бөлім) ұсынылады, электрондық поштасы: urzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетудің нәтижесі үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу туралы ауызша немесе жазбаша хабарлама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет көрсету үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек баланың ата-анасының біреуіне немесе оның заңды өкілетіне (бұдан әрі - тұтынушы) көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) тұтынушы мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 30 (отыз) күнтізбелік күннен артық емес.

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: бір сағаттан артық емес;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 (қырық) минуттан артық емес.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты туралы ақпарат Бөлімдегі ақпараттық стендтерде, www.ozsp.kz сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызметтер сағат 9.00 бастап 17.00 дейін, сәрсенбі, жексенбі және мерекелік күннен басқа күн сайын көрсетіледі.

Түске үзіліс 13.00 бастап 14.00 сағатқа дейін.

Қабылдау алдын-ала жазылусыз және тездетусіз көрсетіледі.

11. Мемлекеттік қызмет күту залы, үстел, кресло, ақпараттық стенд

орналасқан N 116 кабинетте Бөлімнің ғимаратында көрсетіледі. Мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін пандустар бар, қауіпсіздік үшін екі шығар есік қарастырылған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мынадай құжаттарды ұсынуы қ а ж е т :

1) дербес шот нөмірі мен банк атауы бар ата-анасының бірі немесе оны а у ы с т ы р а т ы н т ұ л ғ а н ы ң ө т і н і ш і ;

2) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (түпнұсқасы және көшірмесі) жоқ болуы кезінде оны Павлодар қаласы, Жеңіс алаңы көшесі, 5 үй, мекенжайы бойынша " Павлодар қаласы бойынша салық комитеті" мемлекеттік мекемесінен тіркелген о р н ы б о ы н ш а а л у ғ а б о л а д ы ;

3) психолого-медико-педагогикалық кеңесінің қорытындысы (түпнұсқасы) Павлодар қаласы, Катаев көшесі, 22, мекенжайы бойынша психолого-медико-педагогикалық кеңесінде беріледі;

4) дәрігерлік -кеңестік комиссиясы хаттамасының көшірмесі (ДКК) (түпнұсқасы және көшірмесі) қалалық емхананың дәрігерлік амбулаториялық және отбасы - дәрігерлік амбулаторияларда мекенжайы бойынша беріледі;

5) мүгедектігі туралы анықтама (түпнұсқасы және көшірмесі) дәрігерлік - әлеуметтік сараптама комиссиясы мекенжайы бойынша береді;

6) отбасы құрамын растайтын құжат (тоқсан сайын) кенттік, ауылдық аймақтағы әкімдермен, тұрғын үйдік кооперативтік меншікті иеленуші тұтынушылармен мекенжайы бойынша беріледі.;

7) баланың туу куәлігінің (түпнұсқасы және көшірмесі) құжаттың жоқ болуы кезінде Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесіне тіркелген о р н ы б о ы н ш а а л у ғ а б о л а д ы ;
Әлеуметтік көмекті тағайындауға және төлеуге құжаттарды жаңарту олардың іс-әрекетінің мерзімі өткенге дейін бір ай бұрын міндетті түрде жүргізіледі.

Материалдық қамтамасыз етуді тағайындау үшін қажетті құжаттар салыстыру үшін түпнұсқасы және көшірмесі ұсынылады, осыдан кейін құжаттардың түпнұсқасы өтініш берушіге қайтарылады.

13. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін бланктерді беру орны: Кривенко көшесі, 25, N 116 кабинет, "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі.

14. Өтініштерді және басқада құжаттарды Кривенко көшесі, 25, N 116 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің ардагерлермен және мүгедектермен жұмыс жөніндегі сектордың мамандарына тапсырылады.

15. Тұтынушы мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін барлық қажетті

құжаттарды тапсырғаннан кейін құжатты қабылдау күні, құжаттардың саны көрсетілген жыртылмалы талон алады, сондай-ақ құжаттарды қабылдаған маман туралы мәлімет.

16. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін жеткізу Бөлім мамандарының жеке келулері кезінде немесе 32-25-13 телефоны бойынша жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету электрондық пошта, сайт арқылы жүзеге асырылмайды.

Мемлекеттік қызмет көрсету электрондық почта, сайт арқылы жүзеге асырылмайды.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің соңғы нәтижесі - құжаттарды рәсімдеу туралы хабарлама Кривенко көшесі, 25, N 116 кабинет мекенжайы бойынша немесе 32-25-13 телефоны бойынша Бөлімнің мамандарымен беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынудан бас тарту негіздері:

- 1) мүгедек баланың 18 жасқа жетуі;
- 2) мүгедектігі туралы мерзімінің өткені;
- 3) психолого-медико-педагогикалық кеңесі қорытындысының жоқтығы;

Мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынудың негіздері:

- 1) мүгедек баланың 18 жасқа жетуі;
- 2) мүгедектігі туралы мерзімінің өткені;

3. Жұмыс қағидаттары

18. Мемлекеттік органның қызмет көрсетуді тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын жұмыс қағидаттары: заңдылық, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ұсынылған ақпараттың қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету, өзінің қызметтік міндеттерін орындау, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпаратты ұсыну, сыпайылық және сыйлылық.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Бөлімнің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі және шағым дайындауға жәрдем көрсету Кривенко көшесі, 25 үй, N 311 кабинет, телефон 32-97-18 мекенжайы бойынша түсіндіріледі.

22. Шағым Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефон 32-00-96 мекенжайы бойынша Бөлім бастығының атына немесе жоғары тұрған органдарға беріледі.

Шағым пошта арқылы хат түрінде немесе жұмыс күндері Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің кеңсесі арқылы қабылданады.

23. Шағымның қабылданғанын растайтын және берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орынды көздейтін құжат талон болып табылады. Шағымның қаралу барысы туралы 32-97-18 телефон бойынша Бөлімнің сектор меңгерушілерінен білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығы, апта сайын 16.00 бастап 18.00 сағатқа дейін, әр сәрсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефоны 32-00-96, 32-33-32, электрондық поштасының мекенжайы : urzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

"Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығының орынбасары, апта сайын 9.00 бастап 13.00 сағатқа дейін, әр дүйсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 304 кабинет, телефон: 32-11-80, электрондық поштасының мекенжайы: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Тұтынушы үшін басқа да пайдалы ақпарат: Кеңес беру және қабылдау апта сайын сағат 9.00-ден 17.00 дейін, түскі үзіліс сағат 13.00 бастап 14.00 дейін, Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25 үй, N 306 кабинет, телефон 32-07-36 мекенжайы бойынша ардагерлермен және мүгедектермен жұмыс жөніндегі сектордың меңгерушісімен жүзеге асырылады.

"Үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

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%	99%	100%
1.2. қызмет алуды кезекте 0 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	90%

2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар) % (үлесі)	99%	95%	95%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	90%	90%
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)	0,3%	0,3%	0,3%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100%	99%	99%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	85%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%

Павлодар қаласы әкімдігінің
2008 жылғы 15 мамырдағы
N 590/12 қаулысымен бекітілген
10-қосымша
Мемлекеттік қызмет стандарты
"Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау"
1. Жалпы ереже

1. Осы мемлекеттік қызмет көрсету мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету нысаны ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 7 шілдедегі "Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы" Заңының 4 - бабы, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2001 жылғы 24 желтоқсандағы "Қазақстан Республикасының "Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы" Заңының іске асыру бойынша шаралар туралы" N 1685 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету Кривенко көшесі, 25 мекенжайы бойынша орналасқан "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесімен ұсынылады, электрондық поштасы: urzapanv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетудің нәтижесі мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау туралы хабарлама болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет көрсету орташа табысы кедейшілік шегінен аспайтын Қазақстан Республикасының азаматтарына, оралмандарға, босқын мәртебесі бар тұлғалар, шетелдіктер, Қазақстан Республикасының тұрақты тұрғыны және өмір сүруге құқығы бар азаматтығы жоқ тұлғаларға (бұдан әрі - тұтынушы) көрсетіледі.

Атаулы әлеуметтік көмек жұмыспен қамту мәселесі бойынша уәкілетті органдарында тіркелмеген жұмыссыздарға, олардың бір айдан аса стационарлық емделуде жүрген кездеріндегі тұлғалар мен мүгедектерден басқа, оқушылар мен студенттерге, күндізгі оқу нысанасындағы тыңдаушылар мен курсанттарға, магистратура мен аспирантураны қосқанда, сондай-ақ I және II топтағы мүгедектерді, сексен жастан асқан тұлғаларды, жеті жасқа дейінгі жастағы балаларды күтумен айналысатын азаматтарға тағайындалмайды. Ұсынылған жұмыстан немесе жұмысқа орналастырудан орынсыз себептерден бас тартқан, қоғамдық жұмысқа қатысуды, оқуды немесе қайта оқуды өз еркімен тоқтатқан жұмыссыздар алты айға атаулы әлеуметтік көмекті алу құқығынан айрылады.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 10 (он) күнтізбелік күн ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 (қырық) минуттан кем емес;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 (қырық) минуттан кем емес.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты туралы ақпарат Бөлімдегі ақпараттық стендтерде, www.ozsp.kz сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызметтер сағат 9.00 бастап 17.00 дейін, сәрсенбі, жексенбі және мерекелік күннен басқа күн сайын көрсетіледі.

Түске үзіліс 13.00 бастап 14.00 сағатқа дейін.

Қабылдау алдын-ала жазылусыз және тездетусіз көрсетіледі.

11. Мемлекеттік қызмет күту залы, үстел, кресло, ақпараттық стенд орналасқан N 120, 121 кабинетте Бөлімнің ғимаратында көрсетіледі. Мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін пандустар бар, қауіпсіздік үшін екі шығар есік қарастырылған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мынадай құжаттарды ұсынуы қажет:

1) белгіленген үлгідегі өтініш;

2) азаматтарды тіркеу кітабына сәйкес отбасы мүшелерінің құрамы туралы мәліметтер;

3) азаматтарды тіркеу кітабына сәйкес отбасы мүшелерінің табысы туралы мәліметтер (әлеуметтік төлемдер, еңбек төлемдері түрінде алған табыстар, кәсіпкерлік қызметтен және басқа да қызметтің түрлерінен келген табыстар, балаларға және басқа да асырауға алимент түрлерінен түскен табыстар; жеке қосалқы шаруашылықтың табыстары, құжатпен расталған басқа да табыстар);

4) жеке қосалқы шаруашылығы бар болуы туралы мәліметтер.

Жоғарыда көрсетілген барлық құжаттардың нысаны Павлодар қаласының ауылдық аймағында және қаланың шағын ауданындарында мекенжайы бойынша немесе Кривенко көшесі, 25, N 120, 121 кабинеттер мекенжайы бойынша Бөлімде тұтынушылармен толтыру үшін Бөлімнің атаулы әлеуметтік көмек көрсету секторының мамандарымен беріледі.

Ата-анасының біреуі жеке өтінішпен келуге мүмкіндігі болмаған жағдайда қамқоршылардың немесе қорғаншылардың жәрдемақылар тағайындау туралы өтінішімен, қамқоршылар немесе қорғаншылардың белгіленген тәртіппен берілген, сенімхат негізінде жәрдемақылар тағайындау туралы өтініш берушінің өтінішімен басқа тұлғаға уәкілеттік беруге құқығы бар.

13. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін өтініш бланктерінің нысанын беру орны: Кривенко көшесі, 25, N 120, 121 кабинет немесе Павлодар қаласының ауылдық аймақтарда, қаланың шағын аудандарында мекенжайы бойынша, "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі.

14. Өтініштерді және басқа да құжаттарды Бөлімнің атаулы әлеуметтік көмек көрсету секторының мамандарымен, Павлодар қаласының ауылдық аймақтарда,

қаланың шағын аудандарында мекенжайы бойынша мекенжайы бойынша немесе Кривенко көшесі, 25, N 120, 121 кабинеттерге тапсырылады.

15. Мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін тұтынушы барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін құжатты қабылдау күні және қандай мамандар қабылдағаны көрсетілген жыртылмалы талон алады.

16. Мемлекеттік қызмет көрсету Бөлімнің мамандарының жеке келулері кезінде жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету электрондық почта, сайт арқылы жүзеге асырылмайды.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің соңғы нәтижесі атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау туралы хабарлама Бөлімнің мамандарымен Кривенко көшесі, 25, N 119 кабинет мекенжайы бойынша беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынудан бас тарту негіздері:

- 1) қажетті құжаттар тізімінің толық болмауы;
- 2) ұсынылған құжаттарының сәйкес келмеуі;
- 3) өтініш берушімен ұсынылған мәліметтің дұрыс еместігі;
- 4) табысы туралы мәліметті жасырып қалуы;
- 5) баласы 7 (жеті) жасқа жеткен кезде ата - анасының жұмысқа жарамды жұмыссыз ретінде есепке қою, жұмыс ұсынысынан бас тарту;
- 6) тиісті тоқсанға кедейшілік шегінің мөлшерінен бір адамға бір айда орташа табысының асуы.

Мемлекеттік қызметті көрсетуді ұсыну үшін негіздеме - жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Мемлекеттік органның қызмет көрсетуді тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын жұмыс қағидаттары: заңдылық, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ұсынылған ақпараттың қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету, өзінің қызметтік міндеттерін орындау, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпаратты ұсыну, сыпайылық және сыйлылық.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Бөлімнің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі және шағым дайындауға жәрдем көрсету Кривенко көшесі, 25 үй, N 315 кабинет, телефон 32-

55-05 мекенжайы бойынша түсіндіріледі.

22. Шағым Кривенко көшесі, 25, N 315 кабинет, телефон 32-00-96 мекенжайы бойынша Бөлімді жетекшілік ететін Павлодар қаласы әкімінің орынбасарының атына немесе жоғарыда тұрған органдардың атына беріледі.

Шағым пошта арқылы хат түрінде немесе жұмыс күндері Кривенко көшесі, 25, N 315 кабинет мекенжайы немесе 32-55-05 телефон арқылы қабылданады.

23. Шағымның қабылданғанын растайтын және берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орынды көздейтін құжат талон болып табылады. Шағымның қаралу барысы туралы Кривенко көшесі, 25, N 315 кабинет немесе 32-55-05 телефон бойынша Бөлімнің сектор меңгерушілерінен білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығы, апта сайын 16.00 бастап 18.00 сағатқа дейін, әр сәрсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефоны: 32-00-96, 32-33-32, электрондық поштасының мекенжайы: uprzanpv@mail.ru socprogzam@pavlodar.kz.

"Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығының орынбасары, апта сайын 9.00 бастап 13.00 сағатқа дейін, әр бейсенбі с а й ы н ж е к е қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 304 кабинет, телефон 32-11-80, электрондық поштасының мекенжайы: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Тұтынушы үшін басқа да пайдалы ақпарат: Кеңес беру және қабылдау апта сайын сағат 9.00 - ден 17.00 дейін, түскі үзіліс сағат 13.00 бастап 14.00 дейін, Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25 үй, N 118 кабинет, телефон 32-08-79 мекенжайы бойынша атаулы әлеуметтік көмек көрсету секторының меңгерушісімен жүзеге асырылады.

"Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

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%	99%	99%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	85%	85%	85%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар) % (үлесі)	99%	95%	95%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	80%	80%
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)	0,3%	0,3%	0,3%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100%	99%	99%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
5. Сыпайылық			
	90%	85%	85%

5.1. қызметкерлердің сыйайлығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)			
---	--	--	--

Павлодар қаласы әкімдігінің
2008 жылғы 15 мамырдағы
N 590/12 қаулысымен бекітілген
11-қосымша
Мемлекеттік қызмет стандарты
"Жұмыссыз азаматтарға анықтамалар беру"

1. Жалпы ереже

1. Осы мемлекеттік қызмет көрсету жұмыссыз азаматтарға анықтамалар беру тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету нысаны автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы "Халықты жұмыспен қамту туралы" Заңының 8 - бабы, 1 - тармағы, 8 - тармақшасы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету Кривенко көшесі, 25 мекенжайы бойынша орналасқан "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесімен (бұдан әрі - Бөлім) ұсынылады, электрондық поштасы: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетудің нәтижесі анықтама болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет көрсету жұмыссыз ретінде есепте тұрған азаматтарға (бұдан әрі - тұтынушы) көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 15 (он бес) күнтізбелік күнге дейін;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: бір сағаттан артық емес;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 (қырық) минуттан артық емес.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты туралы ақпарат Бөлімдегі ақпараттық стендтерде, www.ozsp.kz сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызметтер сағат 9.00 бастап 17.00 дейін, сәрсенбі, жексенбі және мерекелік күннен басқа күн сайын көрсетіледі.

Түске үзіліс 13.00 бастап 14.00 сағатқа дейін.

Қабылдау алдын-ала жазылусыз және тездетусіз көрсетіледі.

11. Мемлекеттік қызмет күту залы, үстел, кресло, ақпараттық стенд

орналасқан N 106 кабинетте Бөлімнің ғимаратында көрсетіледі. Мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін пандустар бар, қауіпсіздік үшін екі шығар есік қарастырылған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мынадай құжаттарды ұсынуы қажет: белгіленген үлгідегі өтініш Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 106 кабинет мекенжайы бойынша Бөлімнің жұмысқа орналасуға жәрдемдесу секторының мамандарымен беріледі; жеке куәлігі (түпнұсқасы) құжаттың жоқ болуы кезінде Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48 үй, мекенжайы бойынша "Павлодар қаласы тұрғындарына қызмет көрсету орталығы" мемлекеттік мекемесіне тіркелген орны бойынша алуға болады;

13. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін бланктерді беру орны: Кривенко көшесі, 25, N 106 кабинет, "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі.

14. Өтініштерді және басқа да құжаттарды Бөлімнің жұмысқа орналасуға жәрдемдесу секторының мамандарымен, мына мекенжайы бойынша Кривенко көшесі, 25, N 106 кабинетке тапсырылады.

15. Тұтынушы барлық қажет көрсету құжаттарды тапсырғаннан кейін өтінішті қабылдау күні және құжатты қабылдаған маман туралы мәліметтер көрсетілген өтініштің жыртылмалы талонын алады.

16. Мемлекеттік қызмет көрсету Бөлім мамандарының жеке келулері кезінде немесе почталық байланыс арқылы жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету электрондық почта, сайт арқылы жүзеге асырылмайды.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің соңғы нәтижесі - анықтама, Бөлімнің мамандарымен Кривенко көшесі, 25, N 106 кабинет мекенжайы бойынша беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынудан бас тарту негіздері:

- 1) жеке куәлік құжатының болмауы;
 - 2) қызметті тұтынушы жұмыссыз ретінде уәкілетті органдарда тіркелген жоқ.
- Мемлекеттік қызметті көрсетуді ұсыну үшін негіздеме - жоқ.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Мемлекеттік органның қызмет көрсетуді тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын жұмыс қағидаттары: заңдылық, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ұсынылған ақпараттың қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету, өзінің қызметтік міндеттерін орындау, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпаратты ұсыну, сыпайылық және сыйлылық.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен ө л ш е н е д і .

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Бөлімнің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі және шағым дайындауға жәрдем көрсету Кривенко көшесі, 25 үй, N 315 кабинет, телефон 32-55-05 мекенжайы бойынша түсіндіріледі.

22. Шағым Кривенко көшесі, 25, N 315 кабинет, телефон 32-00-96 мекенжайы бойынша Бөлімді жетекшілік ететін Павлодар қаласы әкімінің орынбасарының атына немесе жоғарыда тұрған органдардың атына беріледі.

Шағым пошта арқылы хат түрінде немесе жұмыс күндері Кривенко көшесі, 25, N 315 кабинет мекенжайы бойынша Павлодар қаласы әкімі аппаратының қ ұ ж а т т ы қ а м т а м а с ы з е т у бөлімінің кеңсесі арқылы қабылданады.

23. Шағымның қабылданғанын растайтын және берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орынды көздейтін құжат талон болып табылады. Шағымның қаралу барысы туралы 32-97-18 телефон бойынша Бөлімнің сектор меңгерушілерінен білуге болады.

6. Байланыс ақпараты

24. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар б ө л і м і " М М бастығы, апта сайын 16.00 бастап 18.00 сағатқа дейін, әр сәрсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 303 кабинет, телефоны: 32-00-96, 32-33-32, электрондық поштасының мекенжайы: uprganpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz. "Павлодар қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ бастығының орынбасары, апта сайын 16.00 бастап 18.00 сағатқа дейін, әр бейсенбі сайын жеке қабылдайды, мекенжайы: Павлодар қаласы, Кривенко көшесі, 25, N 109 кабинет, телефон 32-18-50, электрондық поштасының мекенжайы: uprganpv@mail.ru.

25. Қосымша қызметтер туралы тұтынушы үшін ақпарат:

- 1) жұмысқа тұру мүмкіндігі туралы өтініш беретін азаматтарды және жұмыссыздарды ақпараттандыру;
- 2) жұмысқа орналастыруға жәрдемдесу;

3) жұмыссыздарды олардың келісімімен қоғамдық жұмыстарға жіберу;

4) жұмыссыздарды кәсіби оқуға жіберу.

" Ж ұ м ы с с ы з

а з а м а т т а р ғ а

а н ы қ т а м а л а р

б е р у "

м е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у д і ң

с т а н д а р т ы н а

қ о с ы м ш а

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

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%	95%	95%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	90%	90%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	80%	80%
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)	0,3%	0,3%	0,3%

4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	90%	90%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85%	85%

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