

**"Аққайың аудандық мәслихатының шешімі бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу" мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бекіту туралы**

*Күшін жойған*

Солтүстік Қазақстан облысы Аққайың аудандық әкімдігінің 2008 жылғы 31 қаңтардағы N 15 қаулысы. Солтүстік Қазақстан облысының Аққайың ауданының Әділет басқармасында 2008 жылғы 29 ақпанда N 13-2-63 тіркелді. Күші жойылды - Аққайың аудандық әкімдігінің 2009 жылғы 20 желтоқсандағы N 256 Қаулысымен

*Ескерту. Күші жойылды - Аққайың аудандық әкімдігінің 2009.12.20 N 256 Қаулысымен*

«Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы» Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы № 1483аңының 37 бабына, «Әкімшілік рәсімдер туралы» Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы № 107 Заңының 15-1 бабына, «Ұлы Отан соғысының қатысушыларын, мүгедектерін және оларға теңестірілген тұлғаларды әлеуметтік қорғау және жеңілдіктер туралы» Қазақстан Республикасының 1995 жылғы 28 сәуірдегі № 2247 Заңының 11 бабының 30 тармағына, Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы» 2007 жылғы 30 маусымдағы № 558 және «Жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімін бекіту туралы» 2007 жылғы 30 маусымдағы № 561 қаулыларына сәйкес, аудан әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. «Аққайың аудандық мәслихатының шешімі бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу» мемлекеттік қызмет көрсету стандарты қосымшаға сәйкес бекітілсін.

2. Осы қаулының орындалуын бақылау аудан әкімінің орынбасары А.М. Нұркеновқа жүктелсін.

3. Осы қаулы Қазақстан Республикасының әділет органдарында мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді және бұқаралық ақпарат құралдарында бірінші ресми жарияланған кезден бастап күнтізбелік 10 күн өткеннен кейін қолданысқа енгізіледі.

Аудан әкімі	А. Шушамоин	
Аққайың	ауданы	әкімдігінің
2008	жылғы	31 қаңтардағы

қосымша

**«Аққайың аудандық мәслихатының шешімі бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу» мемлекеттік қызмет көрсету стандарты**

**1. Жалпы ережелер**

1. Мемлекеттік қызметтің анықтамасы – Аққайың аудандық мәслихатының шешімі бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу (Ұлы Отан соғысының қатысушылары мен мүгедектеріне моншаға және шаштаразға бару үшін әлеуметтік көмек).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны – ішінара а в т о м а т т а н д ы р ы л ғ а н .

3. Мемлекеттік қызмет көрсетуге негіз болатын нормативтік құқықтық актінің (заңнамалық акт, Қазақстан Республикасы Президентінің актісі, Қазақстан Республикасының актісі) атауы мен бабы (тармағы) – «Ұлы Отан соғысының қатысушыларын, мүгедектерін және оларға теңестірілген тұлғаларды әлеуметтік қорғау және жеңілдіктер туралы» Қазақстан Республикасының 1995 жылғы 28 сәуірдегі № 2247 Заңының 11 бабының 30 тармағы.

4. Осы мемлекеттік қызметті ұсынатын мемлекеттік органның мемлекеттік мекеменің немесе өзге де субъектілердің атауы – «Аққайың аудандық жұмыспен камту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» мемлекеттік мекемесі, Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, 9 Май көшесі 67.

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі) – әлеуметтік көмек төлеу.

6. Мемлекеттік қызмет көрсетілетін жеке және заңды тұлғалардың санаты - мемлекеттің қызмет Ұлы Отан соғысының қатысушылары мен мүгедектеріне 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 (тіркелген сәттен, талон алғаннан бастап және тағы сол сияқты) электрондық сауал берген сәттен бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері – 30 күнге д е й і н ;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде (тіркеу, талон алу кезінде және тағы сол сияқты) кезек күтуге, электрондық сауалды қалыптастыруға рұқсат берген ең ұ з а қ у а қ ы т – 2 0 м и н у т ;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт, файлдың рұқсат берілген жоғары м ө л ш е р і – 2 0 м и н у т .

8. Мемлекеттік қызмет көрсетудің ақылы екендігін немесе тегіндігін көрсету.

Ақылы болған жағдайда құнын, төлеу нысанын, мемлекеттік қызметтің құнын ( алым, төлем) төлеу кезінде толтырылуы талап етілетін құжаттың қажетті нысандарын (түбіртегін) көрсету – мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына және қол жетімділігіне қойылатын талаптар туралы ақпарат көзі ретінде мемлекеттік қызмет көрсету стандартын міндетті түрде орналастыру орнын көрсету. Бұл стандартты ресми жариялау көзіне, мемлекеттік органның, мемлекеттік мекеменің немесе мемлекеттік қызмет көрсететін өзге де субъектінің сайтына немесе мемлекеттік қызмет көрсету орындарының мекен-жайларына сілтеме болуға тиіс – «Аққайың аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» мемлекеттік мекемесінің х о л ы н д а ғ ы с т е н д .

10. Жұмыс кестесін (күндер, сағаттар, үзілістер) көрсету, қызметті алу үшін алдын ала жазылуға бола ма (шарттары мен талаптарын көрсету), жедел қызмет көрсету бар ма (шарттары мен талаптарын көрсету) – жұмыс кестесі: дүйсенбіден жұмаға дейін, сағат 9-00-ден 18-30-ға дейін, түскі үзіліс сағат 12-30-дан 14-00-ге дейін, сенбі, жексенбі демалыс күндері, алдын ала жазылулар жоқ, жедел қызмет к ө р с е т у ж о қ .

11. Қызмет көрсетілетін орынның шарттарын көрсету (үй-жай режимі, қауіпсіздікті қамтамасыз ету, жеке мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін жасалған жағдайлар, күтудің және қажетті құжаттарды дайындаудың қолайлы жағдайлары (күту залы, үлгілер қойылған таған және тағы да сол сияқты) – қабылдау кабинеттерде жүргізіледі, фойеде құжаттарды ресімдеу үшін үстел мен орындықтар бар, стендте өтініштердің үлгілері бар, өрт және күзет қауіпсіздігі сақталған.

## **2. Мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі**

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін, оның ішінде жеңілдіктері бар адамдар үшін қажетті құжаттар мен талаптардың тізбесін көрсету:

1) өтініш бланкісі «Аққайың аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» мемлекеттік мекемесімен беріледі;

2) Қазақстан Республикасының аумақтық Әділет органымен берілген өтініш б е р у ш і н і ң ж е к е к у ә л і г і ;

3) Қорғаныс сітері жөніндегі бөліммен берілген Ұлы Отан соғысына қатысушының н е м е с е м ү г е д е г і н і ң к у ә л і г і .

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін толтырылуы қажет сайтқа сілтемені не бланк берілетін орынды (өтініш нысандары және тағы сол сияқты) көрсету – «Аққайың аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» мемлекеттік мекемесінің бас маманы, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, 9 Май көшесі, 67, № 7 кабинет

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті сайтқа сілтемені не толтырылған

бланкілерді, нысандарды, өтініштерді және басқа да құжаттарды тапсыратын жауапты адамның мекен-жайын және кабинетінің нөмірін көрсету – «Аққайың аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» мемлекеттік мекемесі, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, 9 Май көшесі, 67, № 7 кабинет.

15. Тұтынушы мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушының мемлекеттік қызметті алған күні бар барлық қажетті құжаттарды тапсырғанын растайтын құжаттың атауын және нысанын көрсету – барлық құжаттарды тапсырғандығын р а с т а й т ы н т а л о н .

16. Қызмет көрсету нәтижесін жеткізу тәсілдері мен регламенттерінің толық тізбесін көрсету – электрондық пошта, сайт арқылы, жеке бару, курьер және тағы сол сияқты – Аққайың аудандық пошта байланысының торабы, жеке бару.

Қызмет көрсетудің соңғы нәтижесін беретін сайтқа сілтемені не жауапты адамның мекен-жайы мен кабинетінің нөмірін көрсету – Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, 9 Май көшесі, 67, № 7 кабинет, ардагерлермен және мүгедектермен жұмыс жөніндегі маман.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтата тұру немесе мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тарту негіздерінің толық тізбесін көрсету:

- 1) құжаттардың толық тізбесін тапсырмау;
- 2) жалған құжаттар тапсыру.

### **3. Жұмыс қағидаттары**

18. Мемлекеттік органның қызмет көрсетуді тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын жұмыс қағидаттарын санамалау (сыпайылық, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету, тұтынушы белгіленген мерзімде алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз ету ) :

- с ы п а й ы л ы қ ;
- ә д е п т і л і к ;
- нормативтік актілерге сәйкес көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы т ү б е г е й л і а қ п а р а т ;
- тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

### **4. Жұмыс нәтижелері**

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе

өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметкерлердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

## **5. Шағымдану тәртібі**

21. Уәкілетті лауазымды адамдардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін түсіндіретін және шағым дайындауға жәрдем көрсететін мемлекеттік органның атауын, электрондық поштасының мекен-жайын, шақыруларды өңдеу орталықтарының (call-орталықтар) телефон нөмірлерін не лауазымды адам кабинетінің нөмірін көрсету – «Аққайың аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» мемлекеттік мекемесінің бастығы, мекен-жайы : Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, 9 Май көшесі , 67, № 5 кабинет, телефон: 21265.

22. Шағым берілетін мемлекеттік органның атауын, электрондық поштасының мекен-жайын не лауазымды адам кабинетінің нөмірін көрсету:

1) Аққайың ауданының әкімі, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, Народная көшесі, 50;

2) «Солтүстік Қазақстан облысы бойынша жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар департаменті» мемлекеттік мекемесі, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Петропавл қаласы, Абай көшесі, 64, телефон 87152465648, № 213 кабинет.

23. Шағымның қабылданғанын растайтын және берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орынды көздейтін құжаттың атауын, шағымның қаралу барысы туралы білуге болатын лауазымды адамдардың байланыс деректерін көрсету – жазбаша жүгінген жеке тұлғаға тіркелген күні мен уақыты, өтінішті қабылдаған тұлғаның тегі мен аты-жөні көрсетілген белгіленген нысандағы талон беріледі.

## **6. Байланыс ақпараты**

24. Тікелей мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік орган, мекеме немесе өзге де субъект басшысының, оның орынбасарларының және жоғары тұрған ұйымның байланыс деректерін көрсету (сайт, электрондық поштасының мекен-жайы, жұмыс және қабылдау кестесі, мекен-жайы, телефондары):

1) «Аққайың аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» мемлекеттік мекемесінің бастығы, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, 9 Май көшесі, 67, кабинет № 5, электрондық пошта мекен-жайы: <Akk soz@mail online. Kz>, телефон 21265, күнделікті сағат 9-00-ден 18-30-ға дейін, түскі үзіліс сағат 12-30-дан 14-00-ге дейін, сенбі және жексенбі демалыс күндері, азаматтарды қабылдау: дүйсенбі, сәрсенбі, жұма – сағат 9-00-ден 12-30-ға дейін;

2) «Аққайың аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар

бөлімі» мемлекеттік мекемесі бастығының орынбасары, азаматтарды қабылдау: сейсенбі, бейсенбі - сағат 9-00-ден 12-30-ға дейін.

25. Тұтынушы үшін басқа да пайдалы ақпарат (шақыруларды өңдеу орталықтарының телефондары, қосымша қызметтер туралы ақпарат және тағы да б а с қ а ) -

«Солтүстік Қазақстан облысы бойынша жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар департаменті» мемлекеттік мекемесі, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Петропавл қаласы, Абай көшесі, 64, телефон 87152465648, № 213 кабинет

«Аққайың аудандық мәслихатының шешімі бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу» мемлекеттік қызмет көрсету 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
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100	100	100
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	100	100	100
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100	100	100
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және тағы басқасы) % үлесі	100	100	100
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100	100	100
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % үлесі	100	100	100
3.3. интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % үлесі	0	0	0
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы	0		0

санына негізделген шағымдардың % (үлесі)		100	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	0	100	0
4.3. шағымдандудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	0	100	0
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100	100	0
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100	100	100

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