

**Об утверждении стандартов оказания государственных услуг**

***Утративший силу***

Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2007 года N 289-п. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 08 января 2008 года N 5081. Утратил силу приказом Министра труда и социальной защиты Республики Казахстан от 6 мая 2011 года № 165-ө

      Сноска. Утратил силу приказом Министра труда и социальной защиты РК от 6.05.2011 № 165-ө.

      В целях реализации пункта 2 постановления Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги" **ПРИКАЗЫВАЮ**:

      1. Утвердить прилагаемые:

      1) Стандарт оказания государственной услуги по присвоению социального индивидуального кода согласно приложению 1 к настоящему приказу;

      2) Стандарт оказания государственной услуги по регистрации и предоставлений статуса оралмана согласно приложению 2 к настоящему приказу;

      3) Стандарт оказания государственной услуги по возмещению расходов по проезду к постоянному месту жительства и провозу имущества (в том числе скота), выделения средств для приобретения жилья по месту прибытия и выплаты единовременных пособий оралманам, прибывшим по квоте иммиграции согласно приложению 3 к настоящему приказу;

      4) Стандарт оказания государственной услуги по назначению пенсионных выплат из Государственного центра по выплате пенсий согласно приложению 4 к настоящему приказу;

      5) Стандарт оказания государственной услуги по назначению государственной базовой пенсионной выплаты согласно приложению 5 к настоящему приказу;

      6) Стандарт оказания государственной услуги по назначению государственных социальных пособий по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту согласно приложению 6 к настоящему приказу;

      7) Стандарт оказания государственной услуги по назначению государственных специальных пособий согласно приложению 7 к настоящему приказу;

      8) Стандарт оказания государственной услуги по назначению социальной выплаты на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы согласно приложению 8 к настоящему приказу;

      9) Стандарт оказания государственной услуги по назначению пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком согласно приложению 9 к настоящему приказу;

      10) Стандарт оказания государственной услуги по назначению специальных государственных пособий согласно приложению 10 к настоящему приказу.

      2. Руководителям территориальных органов Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан, Комитета по миграции Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан и филиалов Государственного центра по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан обеспечить внедрение указанных стандартов и их соблюдение.

      3. Департаменту правового обеспечения и информационно-аналитической работы (Сарбасов А.А.) обеспечить в установленном законодательством порядке государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан.

      4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Ответственного секретаря Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан Абдыкаликову Г.Н.

      5. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня его первого официального опубликования.

*Министр*

Приложение 1

к приказу Министра труда

и социальной защиты населения

Республики Казахстан

от 30 ноября 2007 года N 289-п

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**
**по присвоению социального индивидуального кода 1. Общие положения**

      1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по присвоению социального индивидуального кода (далее - государственная услуга).

      2. Форма оказываемой государственной услуги: автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан от 20 июня 1997 года "О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан" и Порядка присвоения социального индивидуального кода уполномоченной организацией, утвержденным постановлением Правительства Республики Казахстан от 16 сентября 1997 года N 1342.

      4. Государственная услуга оказывается гражданам, а также лицам, на которых распространяется право на пенсионное обеспечение в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан о пенсионном обеспечении (далее - потребители).

      5. Государственная услуга оказывается:

      1) структурным подразделением Республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;

      2) Республиканским государственным казенным предприятием "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - Центр), расположенным по адресу: г. Астана, ул. Манаса 2.

      6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является выдача Свидетельства о присвоении социального индивидуального кода (далее - СИК).

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) государственная услуга предоставляется в течение трех рабочих дней со дня заполнения и сдачи потребителем регистрационной карточки;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента;

      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - 15 минут.

      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (www.enbek.kz) (далее - веб-сайт).

      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы и воскресенья.

      График работы структурного подразделения ГЦВП: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      График работы Центра: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

      11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги, по размерам, расположению и конфигурации соответствуют условиям для предоставления качественных услуг и оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения услуги необходимо представить документ, удостоверяющий личность (детям до 16 лет - свидетельство о рождении) и регистрационный номер налогоплательщика потребителя.

      13. Для присвоения СИК потребители заполняют регистрационные карточки установленной формы в структурных подразделениях ГЦВП.

      14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя.

      Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях структурных подразделений ГЦВП на государственном и русском языках.

      15. Заполненные регистрационные карточки установленной формы регистрируются в журнале.

      Потребителю вручается талон с отметкой о принятии документа и с указанием даты получения окончательного результата государственной услуги.

      16. Выдача Свидетельства о присвоении СИК производятся согласно графику, утвержденному руководством структурного подразделения ГЦВП.

      Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителя за исключением:

      военнослужащих срочной службы;

      осужденных;

      проживающих в домах престарелых, домах инвалидов, детских домах.

      17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано, в случае, если лицо имеет СИК или при непредоставлении документов, указанных пунктом 12 настоящего Стандарта.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность структурного подразделения ГЦВП и Центра основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и Центра ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

 **5. Порядок обжалования**

      21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или Центра подается на имя их руководителей.

      Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

      22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию структурного подразделения ГЦВП или Центра.

      23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

      Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

 **6. Контактная информация**

      24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организаций, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

      25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП размещается на веб-сайте.

Приложение

к Стандарту оказания

государственной услуги

по присвоению социального

индивидуального кода

**Присвоение социального индивидуального кода**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества
и доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги
в установленный срок
с момента сдачи документа | 100 | 90 |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги
в очереди не более 40 минут | 85 | 75 |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
процесса предоставления
услуги | 90 | 85 |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным
лицом (произведенных
начислений, расчетов и т.д.) | 95 | 90 |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
и информацией о порядке
предоставления услуги | 90 | 87 |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза | 80 | 75 |
 |
| 3.3. % (доля) услуг
информации, о которых
доступно через Интернет |
 |
 |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей
по данному виду услуг | 0,1 | 0,5  |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб, рассмотренных и
удовлетворенных
в установленный срок | 90 | 75 |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей,
удовлетворенных существующим
порядком обжалования | 80 | 70 |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками
обжалования | 95 | 78 |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных вежливостью
персонала | 90 | 78 |
 |

  Приложение 2

к приказу Министра труда

и социальной защиты населения

Республики Казахстан

от 30 ноября 2007 года N 289-п

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**
**по регистрации и предоставлений статуса оралмана 1. Общие положения**

      1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по регистрации и предоставлению статуса оралмана (далее - государственная услуга).

      2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании статьи 4 Закона Республики Казахстан от 13 декабря 1997 года "О миграции населения" и приказа и.о. Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 27 сентября 2007 года N 224-п "Об утверждении Правил присвоения статуса оралмана" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за N 4964). см.V1006698

      4. Государственная услуга оказывается оралманам и членам их семей (далее - потребители).

      5. Государственная услуга оказывается территориальным органом Комитета по миграции Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган), в здании территориального органа по месту жительства потребителя.

      6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является выдача удостоверения оралмана.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) государственная услуга осуществляется со дня сдачи потребителем необходимых документов, в течение двух месяцев со дня регистрации в территориальном органе;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета от 15 до 30 минут на обслуживание одного клиента.

      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на официальном веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (www.enbek.kz) (далее - веб-сайт).

      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно за исключением субботы и воскресенья.

      График работы территориального органа: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

      11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги, по размерам, расположению и конфигурации соответствуют условиям для предоставления качественных услуг и оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения услуги необходимо представить следующие документы:

      1) заявление о присвоении статуса оралмана;

      2) автобиографию;

      3) копии документов, удостоверяющие личность ходатайствующего и членов семьи, переселившихся с ним (паспорта, свидетельства о рождении несовершеннолетних детей);

      4) копии одного из следующих документов: свидетельства о браке или разводе; аттестата; диплома; военного билета или трудовой книжки (представляются в случае невозможности установления соответствия потребителя статусу оралмана).

      13. Необходимые бланки выдаются непосредственно по месту обращения в территориальном органе.

      14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании территориального органа по месту жительства потребителя.

      Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях территориального органа на государственном и русском языках.

      15. Сотрудник территориального органа принимает заявление и соответствующие документы, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю уведомление о его регистрации, с указанием даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

      В случае обнаружения регистрации заявителя в другом территориальном органе, регистрация заявления ходатайствующего по новому месту не производится, о чем тут же уведомляется потребитель.

      16. Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителя или его уполномоченного представителя, имеющего нотариально засвидетельствованную доверенность.

      Удостоверение оралмана выдается непосредственно в территориальном органе по месту жительства потребителя.

      17. В случае отказа в признании лица оралманом территориальный орган направляет потребителю соответствующее решение.

      Статус оралмана присваивается иностранцам и лицам без гражданства казахской национальности, постоянно проживавшим на момент приобретения суверенитета Республикой Казахстан за ее пределами и прибывшие в Казахстан с целью постоянного проживания.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа территориальных органов, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

 **5. Порядок обжалования**

      21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников территориального органа подается на имя его руководителя.

      Жалобы об отказе территориальными органами в присвоении статуса оралмана рассматриваются Комитетом по миграции Министерства труда и социальной защиты Республики Казахстан.

      Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

      22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

      23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

      При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

 **6. Контактная информация**

      24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей территориальных органов, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

      25. Информация о деятельности территориального органа размещается на веб-сайте.

Приложение

к Стандарту оказания

государственной услуги

по регистрации и предоставлений

статуса оралмана

**Регистрация и предоставление статуса оралмана**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества
и доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги
в установленный срок
с момента сдачи документа | 100 | 80 |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги
в очереди не более 40 минут | 90 | 50 |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
процесса предоставления
услуги | 90 | 70 |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным
лицом (произведенных
начислений, расчетов и т.д.) | 95 | 85 |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
и информацией о порядке
предоставления услуги | 85 | 65 |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов
и сданных с первого раза | 80 | 45 |
 |
| 3.3. % (доля) услуг
информации, о которых
доступно через Интернет | 50 | 30 |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей
по данному виду услуг | 0,1 | 0,5 |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб, рассмотренных
и удовлетворенных
в установленный срок | 95 | 70 |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей,
удовлетворенных существующим
порядком обжалования | 95 | 60 |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками
обжалования | 90 | 60 |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных вежливостью
персонала | 90 | 70 |
 |

  Приложение 3

к приказу Министра труда

и социальной защиты населения

Республики Казахстан

от 30 ноября 2007 года N 289-п

 **Стандарт оказания государственной услуги**
**по возмещению расходов по проезду к постоянному месту жительства и провозу имущества (в том числе скота), выделения средств для приобретения жилья по месту прибытия и выплаты единовременных пособий оралманам, прибывшим по квоте иммиграции 1. Общие положения**

      1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания указанной государственной услуги по возмещению расходов по проезду к постоянному месту жительства и провозу имущества (в том числе скота), выделение средств для приобретения жилья по месту прибытия и выплаты единовременных пособий оралманам, прибывшим по квоте иммиграции (далее - государственная услуга).

      2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании статьи 29-4 Закона Республики Казахстан от 13 декабря 1997 года "О миграции населения" и Правил возмещения расходов по проезду к постоянному месту жительства и провозу имущества (в том числе скота), выделения средств для приобретения жилья по месту прибытия и выплаты единовременных пособий оралманам, прибывшим по квоте иммиграции, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 6 января 2006 года N 15.

      4. Государственная услуга оказывается оралманам и членам их семей (далее - потребители).

      5. Государственная услуга оказывается территориальным органом Комитета по миграции Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган), в здании территориального органа по месту жительства потребителя.

      6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) дополнительных льгот.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) территориальным органом в течение пяти рабочих дней со дня обращения и при наличии всех документов выносится решение о назначении или об отказе в выплате дополнительных льгот, с указанием причин отказа;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета от 15 до 30 минут на обслуживание одного клиента.

      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на официальном веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (www.enbek.kz).

      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно за исключением субботы и воскресенья.

      График работы территориального органа: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

      11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги, по размерам, расположению и конфигурации соответствуют условиям для предоставления качественных услуг и оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для назначения и выплаты дополнительных льгот главой семьи оралмана по месту его жительства в территориальный орган от имени семьи подается заявление установленной формы, с указанием лицевого счета, предварительно открытого в уполномоченной организации по выплате.

      К заявлению прилагается следующие документы:

      1) документ, подтверждающий регистрацию лица по месту жительства;

      2) справка из органов внутренних дел о ходатайствах на приобретение гражданства Республики Казахстан, кроме членов семьи не казахской национальности;

      3) копии документов, удостоверяющих личность.

      13. Бланк заявления выдается непосредственно по месту обращения в территориальном органе.

      14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании территориального органа по месту жительства потребителя.

      Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях территориального органа на государственном и русском языках.

      15. Сотрудник территориального органа принимает заявление и соответствующие документы, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю уведомление о его регистрации и с указанием даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

      16. Территориальный орган не позднее трех рабочих дней после вынесения решения о назначении дополнительных льгот перечисляет соответствующие выплаты на лицевые счета потребителей.

      17. В случае отказа в выплате дополнительных льгот территориальный орган в течение месяца уведомляет потребителя с указанием причин отказа.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа территориального органа ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

 **5. Порядок обжалования**

      21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников территориального органа подается на имя его руководителя.

      Жалобы об отказе территориальными органами в присвоении статуса оралмана рассматриваются Комитетом по миграции Министерства труда и социальной защиты Республики Казахстан.

      Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

      22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

      23. Рассмотрение жалоб осуществляются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

      При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

 **6. Контактная информация**

      24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей территориальных органов, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

      25. Информация о деятельности территориального органа размещается на веб-сайте.

Приложение

к Стандарту оказания государственной

услуги по возмещению расходов по проезду

к постоянному месту жительства и провозу

имущества (в том числе скота), выделения

средств для приобретения жилья по месту

прибытия и выплаты единовременных пособий

оралманам, прибывшим по квоте иммиграции

 **Возмещение расходов по проезду к постоянному месту**
**жительства и провозу имущества (в том числе скота),**
**выделения средств для приобретения жилья по месту**
**прибытия и выплаты единовременных пособий оралманам,**
**прибывшим по квоте иммиграции**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с момента
сдачи документа | 98 | 88 |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги в
очереди не более 40 минут | 93 | 70 |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
процесса предоставления услуги | 96 | 82 |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным лицом
(произведенных начислений,
расчетов и т.д.) | 96 | 87 |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги | 90 | 79 |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза | 85 | 69 |
 |
| 3.3. % (доля) услуг
информации, о которых
доступно через Интернет | 43 | 34 |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей по
данному виду услуг | 2,1 | 2,7 |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб, рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок | 88 | 63 |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей,
удовлетворенных существующим
порядком обжалования | 87 | 69 |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками
обжалования | 84 | 68 |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных вежливостью
персонала | 93 | 83 |
 |

  Приложение 4

к приказу Министра труда

и социальной защиты населения

Республики Казахстан

от 30 ноября 2007 года N 289-п

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**
**по назначению пенсионных выплат из**
**Государственного центра по выплате пенсий 1. Общие положения**

      1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по назначению пенсионных выплат из Государственного центра по выплате пенсий (далее - государственная услуга).

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга регулируется Законом Республики Казахстан от 20 июня 1997 года "О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан" и Правилами назначения и осуществления выплаты государственных базовых социальных пособий по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту, пенсионных выплат из Государственного центра по выплате пенсий, государственной базовой пенсионной выплаты, государственных специальных пособий, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 августа 2006 года N 819 (далее - Правила).

      4. Государственная услуга оказывается физическим лицам, имеющим право на получение базовой пенсионной выплаты (далее - потребители).

      5. Государственная услуга оказывается:

      1) структурным подразделением Республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;

      2) территориальным органом Комитета по контролю и социальной защите Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган Комитета), в здании территориального органа Комитета по месту жительства потребителя.

      6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) базовой пенсионной выплаты.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) государственная услуга осуществляется в течение десяти рабочих дней со дня сдачи потребителем необходимых документов;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента.

      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (www.enbek.kz) (далее - веб-сайт).

      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы и воскресенья.

      График работы структурного подразделения ГЦВП: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      График работы территориального органа Комитета: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

      11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Перечень документов, необходимых для назначения пенсионной выплаты приведены в приложении 1 к настоящему Стандарту.

      13. Необходимые бланки выдаются в структурном подразделении ГЦВП, по месту обращения потребителя.

      14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя.

      Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях структурных подразделений ГЦВП на государственном и русском языках.

      15. Специалист структурного подразделения ГЦВП принимает заявление с прилагаемыми документами, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю отрывной талон с отметкой о принятии документов и с указанием даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

      16. Документы потребителей с приложением решений о назначении базовой пенсионной выплаты в течение десяти дней со дня их поступления направляются территориальным органом Комитета в структурное подразделение ГЦВП для осуществления выплаты.

      Решение о назначении пенсионной выплаты на руки потребителю не выдается.

      В случае отказа в назначении базовой пенсионной выплаты территориальный орган Комитета через структурное подразделение ГЦВП письменно уведомляет потребителя с указанием причины отказа и возвращает ему документы.

      17. Основаниями для отказа в предоставлений государственной услуги являются:

      непредставление всех необходимых документов;

      отсутствие у заявителя права на базовую пенсионную выплату.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему Стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

 **5. Порядок обжалования**

      21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или территориального органа Комитета подается на имя их руководителей.

      Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

      22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

      23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

      При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

 **6. Контактная информация**

      24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организации, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

      25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета размещается на веб-сайте.

Приложение 1

к Стандарту оказания государственной услуги

по назначению пенсионных выплат из

Государственного центра по выплате пенсий

 **Перечень документов**
**для назначения пенсионных выплат из ГЦВП**

      Для получения пенсионных выплат из ГЦВП в районные (городские) отделения ГЦВП по месту жительства предоставляются следующие документы:

      1) копии документов, удостоверяющих личность (удостоверения личности, паспорта гражданина Республики Казахстан, удостоверения лица без гражданства, вида на жительство иностранца, удостоверения оралмана до получения гражданства Республики Казахстан), засвидетельствованные в порядке, установленном Законом Республики Казахстан "О нотариате";

      2) документ, подтверждающий регистрацию по постоянному месту жительства (копия книги регистрации граждан, справка адресного бюро, справка сельских и/или аульных акимов);

      3) документ, подтверждающий регистрацию по постоянному месту жительства (копия книги регистрации граждан, справка адресного бюро, справка сельских и/или аульных акимов);

      4) СИК, РНН, номер счета в банке;

      5) сведения о номере счета в уполномоченной организации по выдаче пенсий и пособий;

      6) справка о среднемесячном доходе за период с 1 января 1995 года за любые 3 года подряд, независимо от перерывов в работе, по форме согласно приложению 2 к настоящим Правилам;

      7) для подтверждения трудового стажа лица, имеющего право на получение пенсионных выплат, представляются, в зависимости от их наличия, следующие документы:

      копия трудовой книжки;

      копия документа об образовании;

      копия военного билета;

      копии свидетельства о рождении детей и удостоверения личности детей;

      копия свидетельства о смерти детей, актовая запись о рождении, выданная органами по регистрации актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Казахстан;

      справка налогового органа об уплате страховых взносов в Пенсионный фонд Республики Казахстан за период работы до 1 января 1998 года (при учете стажа в соответствии с подпунктами 5) и 16) пункта 1 статьи 11 Закона Республики Казахстан "О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан");

      справка о реабилитации;

      справка военного комиссариата об участии в боевых действиях;

      решение суда, подтверждающее факт осуществления и период ухода за инвалидом первой группы, пострадавшим от последствий атомных испытаний, экологических бедствий и зараженных вирусом иммунодефицита либо больных СПИДом, одиноким инвалидом второй группы или престарелым, достигшим восьмидесятилетнего возраста;

      документ, подтверждающий факт проживания в зонах чрезвычайного и максимального радиационного риска с 29 августа 1949 года по 5 июля 1963 года;

      справки из архивных учреждений или с места работы, если записи о трудовой деятельности не внесены в трудовую книжку или имеются исправления;

      справка, подтверждающая проживание за границей жен (мужей) работников бывших советских учреждений, учреждений Республики Казахстан и международных организаций;

      справка, подтверждающая проживание жен военнослужащих в местностях, где отсутствовала возможность трудоустройства;

      копия свидетельства о браке и (или) расторжении брака (при изменении фамилии).

Приложение 2

к Стандарту оказания государственной услуги

по назначению пенсионных выплат из

Государственного центра по выплате пенсий

**Назначение пенсионных выплат из**

**Государственного центра по выплате пенсий**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с момента
сдачи документа | 100,0 | 86,0 |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги
в очереди не более 40 минут | 98 | 80,7 |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
процесса предоставления
услуги | 95 | 78,7 |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным лицом
(произведенных начислений,
расчетов и т.д.) | 97 | 82 |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги | 98 | 74,2 |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза | 87 | 61,7 |
 |
| 3.3. % (доля) услуг
информации, о которых
доступно через Интернет | 40 | 19 |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей
по данному виду услуг | 0,2 | 0,7 |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб, рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок | 98 | 69 |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей,
удовлетворенных существующим
порядком обжалования | 90 | 67,1 |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками
обжалования | 92 | 67,9 |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных вежливостью
персонала | 92 | 84,8 |
 |

  Приложение 5

к приказу Министра труда

и социальной защиты населения

Республики Казахстан

от 30 ноября 2007 года N 289-п

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**
**по назначению государственной базовой пенсионной выплаты 1. Общие положения**

      1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по назначению государственной базовой пенсионной выплаты (далее - государственная услуга).

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга регулируется Законом Республики Казахстан от 20 июня 1997 года "О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан" и Правилами назначения и осуществления выплаты государственных базовых социальных пособий по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту, пенсионных выплат из Государственного центра по выплате пенсий, государственной базовой пенсионной выплаты, государственных специальных пособий, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 августа 2006 года N 819.

      4. Государственная услуга оказывается физическим лицам, имеющим право на получение базовой пенсионной выплаты (далее - потребители).

      5. Государственная услуга оказывается:

      1) структурным подразделением Республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;

      2) территориальным органом Комитета по контролю и социальной защите Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган Комитета), в здании территориального органа Комитета по месту жительства потребителя.

      6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) базовой пенсионной выплаты.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) государственная услуга осуществляется в течение десяти рабочих дней со дня сдачи потребителем необходимых документов;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента.

      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (www.enbek.kz) (далее - веб-сайт).

      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы и воскресенья.

      График работы структурного подразделения ГЦВП: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      График работы территориального органа Комитета: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

      11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения услуги необходимо представить следующие документы:

      1) копии документов, удостоверяющих личность (удостоверения личности, паспорта гражданина Республики Казахстан, удостоверения лица без гражданства, вида на жительство иностранца, удостоверения оралмана до получения гражданства Республики Казахстан), засвидетельствованные в порядке, установленном Законом Республики Казахстан "О нотариате";

      2) документ, подтверждающий регистрацию по постоянному месту жительства (копия книги регистрации граждан, справка адресного бюро, справка сельских и/или аульных акимов);

      3) копия свидетельства о присвоении социального индивидуального кода (СИК);

      4) копия свидетельства регистрационного номера налогоплательщика (РНН);

      5) сведения о номере счета в уполномоченной организации по выдаче пенсий и пособий;

      6) заявление установленного образца, которое выдается при непосредственном обращений потребителя в структурное подразделение ГЦВП.

      13. Необходимые бланки выдаются в структурном подразделении ГЦВП, по месту обращения потребителя.

      14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя.

      Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях структурных подразделений ГЦВП на государственном и русском языках.

      15. Специалист структурного подразделения ГЦВП принимает заявление с прилагаемыми документами, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю отрывной талон с отметкой о принятии документов и с указанием даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

      16. Документы потребителей с приложением решений о назначении базовой пенсионной выплаты в течение десяти дней со дня их поступления направляются территориальным органом Комитета в структурное подразделение ГЦВП для осуществления выплаты.

      Решение о назначении пенсионной выплаты на руки потребителю не выдается.

      В случае отказа в назначении базовой пенсионной выплаты территориальный орган Комитета через структурное подразделение ГЦВП письменно уведомляет потребителя с указанием причины отказа и возвращает ему документы.

      17. Основаниями для отказа в предоставлений государственной услуги являются:

      непредставление всех необходимых документов;

      отсутствие у заявителя права на базовую пенсионную выплату.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

 **5. Порядок обжалования**

      21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или территориального органа Комитета подается на имя их руководителей.

      Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

      22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

      23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

      При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

 **6. Контактная информация**

      24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организации, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

      25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета размещается на веб-сайте.

Приложение

к Стандарту оказания государственной

услуги по назначению государственной базовой

пенсионной выплаты

**Назначение государственной базовой пенсионной выплаты**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с момента
сдачи документа | 98,0 | 78,6 |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги
в очереди не более 40 минут | 95 | 84 |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
процесса предоставления услуги | 95 | 85 |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным лицом
(произведенных начислений,
расчетов и т.д.) | 98 | 90,9 |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги | 86 | 78,3 |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза | 79 | 72,1 |
 |
| 3.3. % (доля) услуг
информации, о которых
доступно через Интернет | 40 | 21,7 |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей по
данному виду услуг | 0,2 | 0,5 |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб, рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок | 98 | 83 |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей,
удовлетворенных существующим
порядком обжалования | 98 | 80,7 |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками
обжалования | 98 | 78 |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных вежливостью
персонала | 93 | 65 |
 |

  Приложение 6

к приказу Министра труда

и социальной защиты населения

Республики Казахстан

от 30 ноября 2007 года N 289-п

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**
**по назначению государственных социальных пособий**
**по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту 1. Общие положения**

      1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по назначению государственных социальных пособий по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту (далее - государственная услуга).

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга регулируется Законом Республики Казахстан от 16 июня 1997 года "О государственных социальных пособиях по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту в Республике Казахстан" и Правилами назначения и осуществления выплаты государственных базовых социальных пособий по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту, пенсионных выплат из Государственного центра по выплате пенсий, государственной базовой пенсионной выплаты, государственных специальных пособий, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 августа 2006 года N 819 (далее - Правила).

      4. Государственная услуга оказывается физическим лицам, имеющим право на получение социального пособия (далее - потребители).

      5. Государственная услуга оказывается:

      1) структурным подразделением Республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;

      2) территориальным органом Комитета по контролю и социальной защите Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган Комитета), в здании территориального органа Комитета по месту жительства потребителя.

      6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) социального пособия.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) государственная услуга осуществляется в течение десяти рабочих дней со дня подачи потребителем необходимых документов;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента.

      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (www.enbek.kz) (далее - веб-сайт).

      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы и воскресенья.

      График работы структурного подразделения ГЦВП: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      График работы территориального органа Комитета: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

      11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Перечень документов для назначения социального пособия приведены в приложении 1 к настоящему Стандарту.

      13. Бланк заявления выдается непосредственно по месту обращения в структурном подразделений ГЦВП.

      14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя.

      Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях структурных подразделений ГЦВП на государственном и русском языках.

      15. Специалист структурного подразделения ГЦВП принимает заявление с прилагаемыми документами, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю отрывной талон с отметкой о принятии документов и с указанием даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

      16. Документы потребителей с приложением решений о назначении социального пособия в течение десяти дней со дня их поступления направляются территориальным органом Комитета в структурное подразделение ГЦВП для осуществления выплаты.

      Решение о назначении социального пособия на руки потребителю не выдается.

      В случае отказа в назначении социального пособия территориальный орган Комитета через структурное подразделение ГЦВП письменно уведомляет потребителя с указанием причины отказа и возвращает ему документы.

      17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случаях:

      непредставления всех необходимых документов;

      в связи с отсутствием у заявителя права на социальное пособие.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему Стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

 **5. Порядок обжалования**

      21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или территориального органа Комитета подается на имя их руководителей.

      Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

      22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

      23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

      При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

 **6. Контактная информация**

      24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организации, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

      25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета размещается на веб-сайте.

Приложение 1

к Стандарту оказания государственной

услуги по назначению государственных

социальных пособий по инвалидности по

случаю потери кормильца и по возрасту

 **Перечень документов**

      Для назначения государственных социальных пособий по инвалидности по случаю потери кормильца и по возрасту в районные (городские) отделения Центра по месту жительства предоставляются следующие документы:

      1) документы, удостоверяющие личность;

      2) документ о регистрации по постоянному месту жительства;

      3) ИИН (СИК, РНН), номер счета в банке;

      4) заявление установленного образца.

      Для назначения государственных социальных пособий по инвалидности также представляется выписка из справки об инвалидности установленной формы.

      Кроме того, в зависимости от их наличия, представляются следующие документы:

      1) решение Межведомственного экспертного совета по установлению причинной связи заболеваний, инвалидности лиц, подвергшихся радиационному воздействию;

      2) решение Центральной военно-врачебной комиссии;

      3) свидетельство о болезни, выданное госпиталем, либо заключение военно-врачебной комиссии;

      4) копия свидетельства о рождении ребенка-инвалида до 16 лет.

      Для назначения государственных социальных пособий по случаю потери кормильца также представляются копия свидетельства о смерти кормильца либо решение суда о признании лица безвестно отсутствующим или умершим.

      Кроме того, в зависимости от их наличия, представляются следующие документы:

      1) копия документа, подтверждающего родственные отношения с умершим (свидетельства о рождении, о браке, о расторжении брака, об установлении отцовства (материнства), удостоверения личности и другие);

      2) справка органов по регистрации актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Казахстан установленной формы, если сведения об отце в свидетельство о рождении внесены по заявлению матери;

      3) копия документа, подтверждающая опекунство (попечительство);

      4) справка учебного заведения о том, что лица в возрасте от 18 до 23 лет являются учащимися или студентами очной формы обучения по форме согласно приложению 3 к настоящим Правилам (представляется ежегодно с начала учебного года);

      5) копия военного билета погибшего (умершего) либо справка о прохождении воинской службы;

      6) справка, подтверждающая что гибель или смерть военнослужащего, сотрудника органов внутренних дел и бывшего Государственного следственного комитета Республики Казахстан наступила вследствие ранения, контузии, увечья, заболевания, полученных при исполнении служебных обязанностей или прохождении воинской службы.

      Лицами, занятыми уходом за детьми, братьями, сестрами или внуками умершего, не достигшими восьми лет, представляются следующие документы:

      1) копия трудовой книжки, подтверждающая прекращение трудовой деятельности (копия с оригиналом трудовой книжки сличается ежегодно);

      2) справка Центра занятости;

      3) справка налогового органа о том, что лицо не зарегистрировано в качестве индивидуального предпринимателя (обновляется ежегодно).

Приложение 2

к Стандарту оказания государственной

услуги по назначению государственных

социальных пособий по инвалидности по

случаю потери кормильца и по возрасту

**Назначение государственных социальных пособий**

**по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с момента
сдачи документа | 100,0 | 87,0 |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги в
очереди не более 40 минут | 90 | 80 |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
процесса предоставления услуги | 91 | 85 |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным лицом
(произведенных начислений,
расчетов и т.д.) | 97 | 79 |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги | 98 | 78,3 |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза | 97 | 71 |
 |
| 3.3. % (доля) услуг
информации, о которых
доступно через Интернет | 40 | 27 |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей по
данному виду услуг | 0,2 | 0,6 |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб, рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок | 98 | 84 |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей,
удовлетворенных существующим
порядком обжалования | 98 | 79 |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками
обжалования | 95 | 78 |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных вежливостью
персонала | 90 | 87 |
 |

  Приложение 7

к приказу Министра труда

и социальной защиты населения

Республики Казахстан

от 30 ноября 2007 года N 289-п

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**
**по назначению государственных специальных пособий 1. Общие положения**

      1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по назначению государственных специальных пособий (далее - государственная услуга).

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга регулируется Законом Республики Казахстан от 13 июля 1999 года "О государственном специальном пособии лицам, работавшим на подземных и открытых горных работах, на работах с особо вредными и особо тяжелыми условиями труда" и Правилами назначения и осуществления выплаты государственных базовых социальных пособий по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту, пенсионных выплат из Государственного центра по выплате пенсий, государственной базовой пенсионной выплаты, государственных специальных пособий, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 августа 2006 года N 819.

      4. Государственная услуга оказывается физическим лицам, имеющими право на получение пособия (далее - потребители).

      5. Государственная услуга оказывается:

      1) структурным подразделением Республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;

      2) территориальным органом Комитета по контролю и социальной защите Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган Комитета), в здании территориального органа Комитета по месту жительства потребителя.

      6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) пособия.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) государственная услуга осуществляется в течение десяти рабочих дней со дня сдачи потребителем необходимых документов;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента.

      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (www.enbek.kz) (далее - веб-сайт).

      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы и воскресенья.

      График работы структурного подразделения ГЦВП: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      График работы территориального органа Комитета: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

      11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения услуги необходимо представить следующие документы:

      1) копия документа, удостоверяющее личность;

      2) документ, подтверждающий регистрацию по постоянному месту жительства (копия книги регистрации граждан, справка адресного бюро, справка сельских и/или аульных акимов);

      3) копия свидетельства о присвоении социального индивидуального кода (СИК);

      4) копия свидетельства регистрационного номера налогоплательщика (РНН);

      5) копия трудовой книжки;

      6) справка организации, подтверждающая характер работы или условия труда, по установленной форме;

      7) в случае ликвидации организации представляется архивная справка с указанием места работы, занимаемой должности, профессии, периодов работы, номера архивного дела, его страницы, заверенная печатью и подписью директора архива и архивариуса;

      9) при отсутствии архивных документов особый характер работы или условия труда и их соответствие Списку N 1 производств, работ, профессий, должностей и показателей на подземных и открытых горных работах, на работах с особо вредными и особо тяжелыми условиями труда, утвержденному постановлением Правительства Республики Казахстан от 19 декабря 1999 года N 1930, устанавливается через судебные органы;

      10) заявление установленного образца, которое выдается при непосредственном обращений потребителя в структурное подразделение ГЦВП.

      13. Необходимые бланки выдаются в структурном подразделений ГЦВП, по месту обращения потребителя.

      14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя.

      Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях структурных подразделений ГЦВП на государственном и русском языках.

      15. Специалист структурного подразделения ГЦВП принимает заявление с прилагаемыми документами, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю отрывной талон с отметкой о принятии документов и с указанием даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

      16. Документы потребителей с приложением решений о назначении пособий в течение десяти дней со дня их поступления направляются территориальным органом Комитета в структурное подразделение ГЦВП для осуществления выплаты.

      Решение о назначении пособий на руки потребителю не выдается.

      В случае отказа в назначении пособий территориальным органом Комитета через структурное подразделение ГЦВП письменно уведомляет потребителя с указанием причины отказа и возвращает ему документы.

      17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

      непредставление всех необходимых документов;

      в связи с отсутствием у заявителя права на пособие.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

 **5. Порядок обжалования**

      21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или территориального органа Комитета подается на имя их руководителей.

      Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

      22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

      23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

      При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

 **6. Контактная информация**

      24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организации, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

      25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета размещается на веб-сайте.

Приложение

к Стандарту оказания государственной

услуги по назначению государственных

специальных пособий

**Назначение государственных специальных пособий**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с
момента сдачи документа | 98 | 88 |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги
в очереди не более 40 минут | 97 | 82 |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
процесса предоставления
услуги | 95 | 84 |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным
лицом (произведенных
начислений, расчетов и
т.д.) | 98 | 89 |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
и информацией о порядке
предоставления услуги | 97 | 76 |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза | 94 | 70 |
 |
| 3.3. % (доля) услуг
информации, о которых
доступно через Интернет | 40 | 27 |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей
по данному виду услуг | 0,2 | 0,3 |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб, рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок | 95 | 83 |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей,
удовлетворенных
существующим порядком
обжалования | 90 | 78 |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками
обжалования | 91 | 81 |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных вежливостью
персонала | 93 | 72 |
 |

  Приложение 8

к приказу Министра труда

и социальной защиты населения

Республики Казахстан

от 30 ноября 2007 года N 289-п

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**
**по назначению социальных выплат на случаи социальных рисков:**
**утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы 1. Общие положения**

      1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок по назначению социальных выплат на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы (далее - государственная услуга).

      2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

      3. Государственная услуга производится в соответствии со статьями 20-23 Закона Республики Казахстан от 25 апреля 2003 года "Об обязательном социальном страховании" (далее - Закон).

      4. Государственная услуга оказывается гражданам, имеющим право на получение социальных выплат при наступлении случаев риска по видам обязательного социального страхования (далее - потребители).

      5. Государственная услуга оказывается:

      1) структурным подразделением Республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;

      2) территориальным органом Комитета по контролю и социальной защите Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган Комитета), в здании территориального органа Комитета по месту жительства потребителя.

      6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) социальных выплат.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) государственная услуга осуществляется в течение десяти рабочих дней со дня сдачи потребителем необходимых документов;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента.

      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (www.enbek.kz) (далее - веб-сайт).

      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы и воскресенья.

      График работы структурного подразделения ГЦВП: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      График работы территориального органа Комитета: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

      11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги, по размерам, расположению и конфигурации соответствуют условиям для предоставления качественных услуг и оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения социальной выплаты из Государственного фонда социального страхования (далее - Фонд) в структурное подразделение ГЦВП по месту жительства заявителя предоставляются документы в зависимости от вида социального риска согласно приложению 1 к настоящему Стандарту.

      13. Бланк заявления для назначения социальных выплат из Государственного фонда социального страхования выдается непосредственно в структурном подразделений ГЦВП по месту жительства заявителя.

      14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя.

      Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях структурных подразделений ГЦВП на государственном и русском языках.

      15. Специалист структурного подразделения ГЦВП принимает заявление с прилагаемыми документами, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю отрывной талон с отметкой о принятии документов и с указанием даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

      16. Документы потребителей с приложением решений о назначении социальной выплаты, в течение десяти рабочих дней со дня поступления документов, направляются территориальным органом Комитета в структурное подразделение ГЦВП для осуществления выплаты.

      Решение о назначении пенсионной выплаты на руки потребителю не выдается.

      В случае отказа в назначении социальной выплаты территориальный орган Комитета через структурное подразделение ГЦВП письменно уведомляет потребителя с указанием причины отказа и возвращает ему документы.

      17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в следующих случаях:

      если заявитель не является участником системы обязательного социального страхования;

      непредставления всех необходимых документов.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему Стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

 **5. Порядок обжалования**

      21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или территориального органа Комитета подается на имя их руководителей.

      Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

      22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

      23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

      При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

 **6. Контактная информация**

      24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организации, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

      25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета размещается на веб-сайте.

Приложение 1

к Стандарту оказания государственной

услуги по назначению социальных выплат

на случаи социальных рисков: утраты

трудоспособности; потери кормильца;

потери работы

 **Перечень документов, необходимых для**
**назначения социальных выплат**

      1. Для назначения социальной выплаты на случай утраты трудоспособности к заявлению прилагаются:

      1) документ, удостоверяющий личность;

      2) сведения о месте жительства;

      3) сведения о проведении освидетельствования и установлении степени утраты трудоспособности.

      2. Для назначения социальной выплаты на случай потери кормильца к заявлению прилагаются:

      1) документ, удостоверяющий личность;

      2) сведения о составе семьи;

      3) копия свидетельства о смерти кормильца или решение суда о признании лица безвестно отсутствующим или об объявлении умершим;

      4) копия документа, подтверждающего родственные отношения с умершим (признанным судом безвестно отсутствующим или объявленным умершим) (свидетельств о браке, о рождении детей умершего кормильца, об усыновлении (удочерении);

      5) справка из учебного заведения о том, что члены семьи являются учащимися или студентами (обновляется ежегодно в начале учебного года);

      6) документ об опекунстве (при необходимости);

      7) сведения о проведении освидетельствования и установлении группы инвалидности (в случае, когда дети, в том числе усыновленные (удочеренные) братья, сестры и внуки, не достигшие восемнадцати лет и старше этого возраста, признаны инвалидами с детства I или II группы).

      3. Для назначения социальной выплаты на случай потери работы к заявлению прилагаются:

      1) документ, удостоверяющий личность;

      2) сведения о месте жительства;

      3) справка уполномоченного органа по вопросам занятости.

Приложение 2

к Стандарту оказания государственной

услуги по назначению социальных выплат

на случаи социальных рисков: утраты

трудоспособности; потери кормильца;

потери работы

**Назначение социальных выплат на случаи социальных рисков:**

**утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с
момента сдачи документа | 100 | 88 |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги
в очереди не более 40 минут | 98 | 85 |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
процесса предоставления
услуги | 91 | 83 |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным
лицом (произведенных
начислений, расчетов и т.д.) | 99 | 84 |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги | 85,0 | 75,0 |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза | 90,0 | 74,0 |
 |
| 3.3. % (доля) услуг
информации, о которых
доступно через Интернет | 40 | 16 |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей
по данному виду услуг | 1,3 | 2,7 |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб, рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок | 97 | 85 |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей,
удовлетворенных существующим
порядком обжалования | 88 | 81 |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками
обжалования | 90 | 79 |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных вежливостью
персонала | 90 | 75 |
 |

  Приложение 9

к приказу Министра труда

и социальной защиты населения

Республики Казахстан

от 30 ноября 2007 года N 289-п

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**
**по назначению пособий на рождение ребенка**
**и по уходу за ребенком 1. Общие положения**

      1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по назначению пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком (далее - государственная услуга).

      2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

      3. Государственная услуга регулируется Законом Республики Казахстан от 28 июня 2005 года "О государственных пособиях семьям, имеющим детей" и Правилами назначения и выплаты государственных пособий семьям, имеющим детей, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 2 ноября 2005 года N 1092.

      4. Государственная услуга оказывается семьям, имеющим детей (далее - потребители).

      5.  Государственная услуга оказывается:

      1) структурным подразделением Республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;

      2) территориальным органом Комитета по контролю и социальной защите Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган Комитета), в здании территориального органа Комитета по месту жительства потребителя.

      6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) пособий.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) государственная услуга осуществляется в течение пятнадцати рабочих дней со дня сдачи потребителем необходимых документов;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов  зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента.

      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (www.enbek.kz) (далее - веб-сайт).

      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы и воскресенья.

      График работы структурного подразделения ГЦВП: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      График работы территориального органа Комитета: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

      11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги, по размерам, расположению и конфигурации соответствуют условиям для предоставления качественных услуг и оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения услуги необходимо представить следующие документы:

      1) заявление установленного образца;

      2) копию свидетельства о рождении ребенка;

      3) копию документа, удостоверяющего личность заявителя;

      4) копию документа, подтверждающего место жительства семьи;

      5) сведения о составе семьи (для пособия по уходу) согласно установленной формы.

      13. Бланки заявления и сведений о составе семьи выдаются в структурном подразделений ГЦВП по месту жительства потребителя.

      14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя.

      Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях структурных подразделений ГЦВП на государственном и русском языках.

      15. Специалист структурного подразделения ГЦВП принимает заявление с прилагаемыми документами, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю отрывной талон с отметкой о принятии документов и даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

      16. Документы потребителей с приложением решений о назначении пособий в течение десяти дней со дня их поступления направляются территориальным органом Комитета в структурное подразделение ГЦВП для осуществления выплаты.

      Решение о назначении пенсионной выплаты на руки потребителю не выдается.

      В случае отказа в назначении пособий территориальный орган Комитета через структурное подразделение ГЦВП письменно уведомляет потребителя с указанием причины отказа и возвращает ему документы.

      17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги по назначению пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком являются:

      отсутствие документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего Стандарта;

      лишение родительских прав в отношении ребенка (детей) в возрасте до одного года;

      предоставление неполных и недостоверных сведений, необходимых для назначения пособий.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

 **5. Порядок обжалования**

      21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или территориального органа Комитета подается на имя их руководителей.

      Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

      22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

      23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

      При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

 **6. Контактная информация**

      24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организации, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

      25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета размещается на веб-сайте.

Приложение

к Стандарту оказания государственной

услуги по назначению пособий на

рождение ребенка и по уходу за ребенком

**Назначение пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с
момента сдачи документа | 100,0 | 90,3 |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги
в очереди не более 40 минут | 98,0 | 82,5 |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
процесса предоставления
услуги | 95 | 85 |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным
лицом (произведенных
начислений, расчетов и т.д.) | 97 | 89 |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги | 98 | 78,7 |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза | 98 | 72,6 |
 |
| 3.3. % (доля) услуг
информации, о которых
доступно через Интернет | 37,5 | 20 |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей
по данному виду услуг | 0,1 | 0,5 |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб, рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок | 96 | 80 |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей,
удовлетворенных существующим
порядком обжалования | 85 | 73,8 |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками
обжалования | 97 | 75 |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных вежливостью
персонала | 93 | 85 |
 |

  Приложение 10

к приказу Министра труда

и социальной защиты населения

Республики Казахстан

от 30 ноября 2007 года N 289-п

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**
**по назначению специальных государственных пособий 1. Общие положения**

      1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по назначению специальных государственных пособий (далее - государственная услуга).

      2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

      3. Государственная услуга регулируется Законом Республики Казахстан от 5 апреля 1999 года "О специальном государственном пособии в Республике Казахстан" (далее - Закон) и Правилами назначения и выплаты специального государственного пособия, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 января 2001 года N 161.

      4. Государственная услуга оказывается физическим лицам, имеющим право на получение пособия (далее - потребители).

      5. Государственная услуга оказывается:

      1) структурным подразделением Республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;

      2) территориальным органом Комитета по контролю и социальной защите Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган Комитета), в здании территориального органа Комитета по месту жительства потребителя.

      6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) пособия.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) государственная услуга осуществляется в течение десяти рабочих дней со дня сдачи потребителем необходимых документов;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента.

      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (www.enbek.kz) (далее - веб-сайт).

      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы и воскресенья.

      График работы структурного подразделения ГЦВП: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      График работы территориального органа Комитета: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

      Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

      11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги, по размерам, расположению и конфигурации соответствуют условиям для предоставления качественных услуг и оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения услуги необходимо представить следующие документы:

      1) заявление установленной формы;

      2) документ, удостоверяющий личность;

      3) документы, подтверждающие право на получение пособия;

      4) свидетельство о присвоении социального индивидуального кода (СИК);

      5) книгу регистрации граждан.

      13. Бланк заявления выдается непосредственно по месту обращения в структурном подразделении ГЦВП.

      14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя.

      Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях структурных подразделений ГЦВП на государственном и русском языках.

      15. Специалист структурного подразделения ГЦВП принимает заявление с прилагаемыми документами, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю отрывной талон с отметкой о принятии документов и с указанием даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

      16. Документы потребителей с приложением решений о назначении пособия в течение десяти дней со дня их поступления направляются территориальным органом Комитета в структурное подразделение ГЦВП для осуществления выплаты.

      Решение о назначении пенсионной выплаты на руки потребителю не выдается.

      В случае отказа в назначении пособия территориальный орган Комитета через структурное подразделение ГЦВП письменно уведомляет потребителя с указанием причины отказа и возвращает ему документы.

      17. Основания для отказа в назначении, прекращения или приостановления выплаты пособия:

      1) пособие не назначается лицам, не представившим подтверждающие документы на назначение пособия или представившим документы, содержащие недостоверные данные;

      2) выплата пособия прекращается в случае утраты оснований для его назначения или со дня смерти получателя;

      3) выплата пособия приостанавливается на период отбывания получателем пособия уголовного наказания, назначенного судом в виде лишения свободы. В случае, если такой получатель пособия относится к гражданам, указанным в подпункте 3) статьи 4 Закона, то пособие может быть переоформлено на другого члена семьи, имеющего на это право;

      4) выплата пособия приостанавливается на период проживания получателей пособия в государственных медико-социальных учреждениях.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

 **5. Порядок обжалования**

      21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или территориального органа Комитета подается на имя их руководителей.

      Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

      22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

      23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

      При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

 **6. Контактная информация**

      24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организации, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

      25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета размещается на веб-сайте.

Приложение

к Стандарту оказания государственной

услуги по назначению специальных

государственных пособий

**Назначение специальных государственных пособий**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги
в установленный срок с
момента сдачи документа | 100 | 84 |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги
в очереди не более 40 минут | 98 | 85 |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
процесса предоставления
услуги | 97 | 80 |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным
лицом (произведенных
начислений, расчетов и
т.д.) | 97 | 90 |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
и информацией о порядке
предоставления услуги | 97 | 82 |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов
и сданных с первого раза | 80 | 74 |
 |
| 3.3. % (доля) услуг
информации, о которых
доступно через Интернет | 37,5 | 29,5 |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей
по данному виду услуг | 0,2 | 0,6 |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб, рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок | 96 | 83 |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей,
удовлетворенных
существующим порядком
обжалования | 97 | 84 |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками
обжалования | 95 | 78 |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных
вежливостью персонала | 90 | 79 |
 |

 © 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан