

**Об утверждении стандарта оказания государственной услуги по выдачи справок безработным гражданам**

***Утративший силу***

Постановление акимата Жамбылского района Северо-Казахстанской области от 26 декабря 2007 года N 354. Зарегистрировано Управлением юстиции Жамбылского района Северо-Казахстанской области 25 января 2008 года N 13-7-72. Утратило силу - постановлением акимата Жамбылского района Северо-Казахстанской области от 2 ноября 2009 года N 264

*Сноска. Утратило силу постановлением акимата Жамбылского района Северо-Казахстанской области от 02.11.2009 N 264*

В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года «Об административных процедурах», пунктом 2 постановления Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 558 «Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги», акимат района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

      1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги «Выдача справок безработным гражданам».

      2. Начальнику отдела занятости и социальных программ организовать изучение настоящего постановления сотрудниками отдела и обеспечить его неукоснительное исполнение.

      3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима района по социальным вопросам.

      4. Настоящее постановление вводится в действие по истечению десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Аким района                                Н. Бибулаев*

Утвержден

постановлением акимата района

от 26 декабря 2007 года № 354

**СТАНДАРТ**

**оказания государственной услуги «Выдача справок безработным гражданам»**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок безработным гражданам (далее - государственная услуга).

      2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

      3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 8) пункта 1 статьи 8 Закона Республики Казахстан «О занятости населения» от 23 января 2001 года.

      4. Государственная услуга оказывается Государственным  учреждением «Отдел занятости и социальных программ Жамбылского района», по адресу: Северо-Казахстанская область, Жамбылский район, село Пресновка, улица Дружбы № 6 (первый этаж).

      5. Форма завершения, оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель является справка.

      6. Право на получение социальной помощи имеют граждане, состоящие на учете в качестве безработных.

      7. Государственная услуга оказывается в следующие сроки:

      1) с момента сдачи потребителем необходимых документов: - 5 дней;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: – 30 минут;

      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги: -30 минут.

      8. Данная государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах, а также образцы их заполнения располагаются на стендах в Государственном учреждении «Отдел занятости и социальных программ Жамбылского района» по адресу: Северо-Казахстанская область Жамбылский район село Пресновка улица Дружбы № 6 (первый этаж).

      10. Государственная услуга предоставляется пять дней в неделю с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 часов, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 местного времени. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. В здании Государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Жамбылского района» имеется зал ожидания, места для заполнения документов, имеется стенд с перечнем необходимых документов и образцами из заполнения, для людей с ограниченными возможностями - пандус, места для сидения.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения государственной услуги заявитель предоставляет:

      1) удостоверение личности (паспорт);

      2) документ, подтверждающий трудовую деятельность;

      3) иностранцы и лица без гражданства предоставляют вид на жительство иностранца в Республике Казахстан и удостоверение лица без гражданства с отметкой о регистрации в органах внутренних дел;

      4) оралманы предоставляют удостоверение оралмана, выданное территориальными органами уполномоченного органа по вопросам миграции населения.

      Документы предоставляются в подлинниках и копиях для сверки с приложением подтверждающих документов, после чего подлинники документов возвращаются заявителю.

      13. Бланки (заявления и т.п.) выдаются в Государственном учреждении «Отдел занятости и социальных программ Жамбылского района» по адресу: Северо-Казахстанская область Жамбылский район село Пресновка улица Дружбы № 6 кабинет № 7.

      14. Заявление с полным пакетом необходимых документов сдаются в Государственное учреждение «Отдел  занятости и социальных программ Жамбылского района» по адресу: Северо-Казахстанская область Жамбылский района село Пресновка улица Дружбы № 6 кабинет № 7.

      15. Заявителю сдавшему, все необходимые документы выдается талон с указанием даты принятия и срока исполнения.

      16. Уведомление направляется почтой или через личное посещение потребителем Государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Жамбылского района» по адресу: Северо-Казахстанская область Жамбылский района село Пресновка улица Дружбы № 6, кабинет № 7.

      17. Основанием в отказе предоставления государственной услуги является:

      1) недостоверность сведений предоставляемых заявителем;

      2) несоответствие представленных документов;

      3) предоставление неполного перечня документов;

      4) не зарегистрирован в отделе занятости и социальных программ Жамбылского района в качестве безработного.

**3. Принципы работы**

      18. Деятельность сотрудников отдела занятости и социальных программ основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственного служащего и осуществляется на принципах вежливости, ответственности и профессионализма, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

**4. Результаты работы**

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

      20. Целевые значения показателей качества и доступность государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников Государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Жамбылского района» подается на имя начальника Государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Жамбылского района», заместителя начальника Государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Жамбылского района», Начальника Государственного учреждения «Департамент координации занятости и социальных программ Северо-Казахстанской области».

      Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

      22. Жалобы принимаются  в письменном виде по почте, электронной почте либо нарочно через приемную отдела занятости и социальных программ в рабочие дни.

      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета заявлений. Заявителю выдается отрывной талон о принятии обращения с указанием даты и времени его принятия.

      Жалобы рассматриваются в установленные законодательством сроки, о результатах заявителю сообщается в письменном виде по почте либо электронной почте.

**6. Контактная информация**

      24. Начальник Государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Жамбылского района», адрес: Северо-Казахстанская область, Жамбылский район, село Пресновка, улица Дружбы № 6 (первый этаж), кабинет №1, телефон 2-13-38, адрес электронной почты:

*ro\_gambl@mail.online.kz.*

      25. Заместитель начальника Государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Жамбылского района», адрес: Северо-Казахстанская область, Жамбылский район, село Пресновка, улица Дружбы №6 (первый этаж), кабинет №4, телефон 2-26-09, адрес электронной почты: *ro\_gambl@mail.online.kz.*

      26. Начальник Государственного учреждения «Департамент координации занятости и социальных программ Северо-Казахстанской области», адрес: Северо–Казахстанская область, город Петропавловск, улица Абая, 64, телефон 465648, кабинет № 213, адрес электронной почты: *obl\_dep@mail.online.kz.*

Приложение

к стандарту оказания государственной услуги

«Выдача справок безработным гражданам»

**Таблица. Значение показателей качества и доступности**

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

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