



Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Назначение государственной адресной социальной помощи"

Утративший силу

Постановление Акимата города Астаны от 13 марта 2008 года N 23-304п. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 31 марта 2008 года N 514. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 26 марта 2009 года N 06-285п

Сноска. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 26.03.2009 N 06-285п

В соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги", в целях повышения качества оказания государственных услуг акимат города Астаны **ПОСТАНОВЛЯЕТ** :

1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги " Назначение государственной адресной социальной помощи" (далее - государственная услуга), предоставляемой Департаментом занятости и социальных программ города Астаны (далее - Департамент).

2. Департаменту обеспечить опубликование утвержденного стандарта государственной услуги в средствах массовой информации городского значения, в том числе ежегодно утверждаемых значений показателей качества и д о с т у п н о с т и ;

в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и до 15 декабря каждого отчетного года обеспечить предоставление ежеквартальной и годовой отчетности по достижению целевых значений показателей качества и доступности в отдел мониторинга государственных услуг аппарата Акима города А с т а н ы .

3. Департаменту обеспечить государственную регистрацию данного постановления в органах юстиции.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Акима города Астаны Султанова Е.Х.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня государственной регистрации в органах юстиции и вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня первого официального опубликования.

Аким А. Мамин

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а А с т а н ы

о т 13 м а р т а 2008 г о д а

№ 23-304п

С т а н д а р т

о к а з а н и я г о с у д а р с т в е н н о й у с л у г и

"Н а з н а ч е н и е г о с у д а р с т в е н н о й а д р е с н о й с о ц и а л ь н о й п о м о щ и"

1. О б щ и е п о л о ж е н и я

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по назначению государственной адресной социальной помощи (далее - государственная услуга). Адресная социальная помощь (далее - АСП) назначается в случае, когда среднедушевой доход семьи ниже уровня черты б е д н о с т и .

2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная .

3. Государственная услуга оказывается в соответствии с пунктом 1 статьи 2 , статьей 6 , статьей 7 Закона Республики Казахстан от 17 июля 2001 года "О государственной адресной социальной помощи" и постановлением Правительства Республики Казахстан от 24 декабря 2001 года № 1685 "О мерах по реализации Закона Республики Казахстан "О государственной адресной с о ц и а л ь н о й п о м о щ и " .

4. Государственная услуга оказывается отделом по назначению социальных пособий и жилищной помощи районов "Алматы" и "Сарыарка" Государственного учреждения "Департамент занятости и социальных программ города Астаны" (далее - Департамент), город Астана, улица Иманбаевой, 68а.

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является:

- 1) решение о назначении либо об отказе в назначении АСП;
- 2) в случае принятия решения о назначении АСП - выплата АСП, путем перечисления денежных средств на лицевые счета получателей ежемесячно;
- 3) в случае принятия решения об отказе в назначении АСП - мотивированный

отказ в письменной форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, оралманам, лицам, имеющим статус беженца, иностранцам, лицам без гражданства, имеющим вид на жительство в Республике Казахстан, среднедушевой доход семьи которых ниже уровня черты бедности, установленной в столице (далее - потребители).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) решение о назначении либо об отказе в назначении АСП выносится в течение 10 дней со дня подачи заявления;

2) максимальный срок зачисления денежных средств на лицевые счета получателей составляет пять банковских дней;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - 20 минут;

4) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - не требуется.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги размещается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в фойе Департамента, а также сайте Аким города Астаны: www.astana.kz.

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9.00 часов до 18.00 часов.

Прием документов осуществляется с 9.00 часов до 13.00 часов.

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускоренное обслуживание не осуществляется.

11. Государственная услуга предоставляется в операционных залах Департамента для приема потребителей по районам "Алматы" и "Сарыарка", имеются сидячие места, зал ожидания, столы для заполнения бланков, стенды с образцами заявлений, здание оборудовано пандусом.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги к заявлению согласно приложению 2 к настоящему стандарту с предъявлением удостоверения личности и свидетельства о присвоении социального индивидуального кода (

СИК) прилагаются следующие документы:

- 1) сведения о составе семьи согласно приложению 3 к настоящему стандарту;
- 2) сведения о полученных доходах членов семьи заявителя согласно приложению 4 к настоящему стандарту.

13. Место выдачи формы заявлений для оказания государственной услуги - здание Департамента, город Астана, улица Иманбаевой, 68а, кабинеты 1, 11, (в зависимости от района проживания).

14. Документы сдаются в отделы по назначению социальных пособий и жилищной помощи районов "Алматы" и "Сарыарка" Департамента, по адресу: город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинеты 1, 11 (в зависимости от района проживания).

15. Потребителю при обращении выдается бланк заявления согласно приложению 2 к настоящему стандарту. Факт приема заявления со всеми необходимыми документами для назначения АСП подтверждается подписью специалиста, принявшего документы, расположенной в нижней части заявления (отрывной талон), которая остается у потребителя.

16. В случае принятия решения о назначении АСП ежемесячно на лицевой счет потребителя будут перечисляться денежные средства. Оповещение потребителя о положительно принятом решении производится по телефону либо при личном посещении в кабинетах 1, 11 (в зависимости от района проживания).

В случае принятия решения об отказе в назначении АСП - мотивированный отказ в письменной форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту.

17. Приостановление выплаты АСП производится в случае не проживания по адресу, указанному в заявлении, отказ - в случае сокрытия доходов согласно приложению 1 к настоящему стандарту.

3. Принципы работы

18. Деятельность Департамента основывается на принципах:
- 1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
 - 2) противостояния проявлениям коррупции;
 - 3) неукоснительного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
 - 4) предоставления полной информации об оказываемой государственной услуге;
 - 5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;

- б) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;
- 7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
- 8) обеспечения конфиденциальности документов;
- 9) обеспечения сохранности неполученных в установленном периоде документов;
- 10) вежливости и корректности.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 5 к настоящему стандарту.

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

5. Порядок обжалования

21. При необходимости обжаловать действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться в Департамент, город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинеты 1, 11 (в зависимости от района проживания), начальники отделов, телефон: 21-09-41, 21-62-22, электронный адрес: deptrud@at.kz.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию Департамента, по адресу: город Астана, улица Иманбаевой 68-а, кабинет 12.

Электронный адрес: deptrud@at.kz

Начальники отделов (в зависимости от районов города) телефоны: 21-09-41, 21-62-22, кабинеты 1, 11.

Заместитель директора, кабинет 23, телефон: 21-54-97.

Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, он может направить жалобу письменно заместителю акима города Астаны.

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

При подаче жалобы потребителю выдается второй экземпляр с отметкой о принятии.

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Телефон канцелярии: 21-22-61.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Департамента.

Директор Департамента, кабинет 23. Телефон: 21-04-92, факс: 21-28-39.

График приема граждан: понедельник, среда с 14.00 до 17.00 часов.

Заместитель директора, кабинет 23, телефон: 21-54-97.

График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Начальники отделов - кабинеты 1, 11 (в зависимости от района города), телефоны: 21-09-41, 21-62-22.

График работы: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Графики работы отделов: прием граждан ежедневно с 9.00 до 17.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Заместитель Акима города Астаны. Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик 11, кабинет 233. График приема граждан - согласно Регламенту работы акимата города Астаны, телефон: 75-21-68.

Аппарат Акима города Астаны. Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик 11, сайт Акима города Астаны: www.astana.kz.

Министерство труда и социальной защиты населения Республики Казахстан, город Астана, Дом Министерств, улица 35, дом 2, подъезд 6, сайт www.Enbek.kz.

25. Другая полезная информация для потребителя.

Сайт Акима города Астаны: www.astana.kz.

Приложение 1
к Стандарту оказания
государственной услуги

(кому адресуется)

Доводим до сведения, что решением _____

(кем вынесено решение)

Вам отказано в назначении государственной адресной социальной помощи в связи с _____.

(указать причину отказа)

Заместитель директора Департамента

Приложение 2
к Стандарту оказания
государственной услуги

Директору Департамента
занятости и социальных
программ города Астаны

от _____
(Фамилия, имя, отчество заявителя)
проживающего по адресу

(улица, N дома и квартиры, телефон)
удостоверение личности N _____
выдано _____
N СИК _____

род занятия _____

Заявление

Прошу назначить моей семье адресную социальную помощь.

Моя семья состоит из _____ человек.

К заявлению прилагаю документы _____.

В случае возникновения изменений обязуюсь в течение 15 дней сообщить о
н и х .

Предупрежден(а) об ответственности за предоставление ложной информации
и
недостоверных (поддельных) документов.

" ____ " _____ 200__ г. _____

(подпись заявителя)

Документы приняты

" ____ " _____ 200__ г. _____

(ФИО и подпись лица, принявшего документы)

| | Регистрационный номер семьи

(линия отреза)

В случае возникновения изменений обязуюсь в течение 15 дней сообщить
о
н и х .

Предупрежден(а) об ответственности за предоставление ложной
информации и недостоверных (поддельных) документов.

Подпись заявителя _____

Заявление гр. _____ с прилагаемыми документами в количестве _____
штук с регистрационным номером семьи _____
принято " ____ " _____ 200__ г.

Ф.И.О., должность, подпись принявшего документы _____

П р и л о ж е н и е 3
к С т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги
Регистрационный номер семьи _____
Сведения о составе семьи заявителя

(Ф.И.О. заявителя)		(домашний адрес, тел.)	
N	Ф.И.О. членов семьи	Родственное отношение к заявителю	Г о д рождения

Подпись заявителя _____ Дата _____

П р и л о ж е н и е 4
к С т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги
Регистрационный номер семьи _____

С в е д е н и я
о полученных доходах членов семьи заявителя
в ___ квартале 200__ года

(Ф.И.О.)		(домашний адрес, тел.)						
N	Ф.И.О. членов семьи	Место работы, учебы (безработные подтверждают факт регистрации справкой уполномоченного органа по вопросам занятости)	Документально подтвержденные суммы доходов		Прочие заявленные доходы			
			о т трудовой деятельности	пенсии, пособия	о т предпринимательской деятельности	сти-пен-дии	али-менты	иные виды дохода

Подпись _____ заявителя _____
Дата _____

Приложение 5
к Стандарту оказания
государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

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	90	82	80
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100	90	90
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	85	75	72
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	85
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90	90	87
3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет	100	90	85
4. Процесс обжалования			

4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5	0,1	0,01
4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90	80	79
4.3. % (доля) потребителей удовлетворенных с существующим порядком обжалования	90	90	89
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	95	80	78
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей удовлетворенных вежливостью персонала	100	90	88

П р и л о ж е н и е 6
к **С т а н д а р т у** **о к а з а н и я**
государственной услуги

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

участковой комиссии по проведению обследования материального положения лиц (семей), обратившихся за государственной адресной социальной помощью и/или ежемесячным государственным пособием, назначаемым и выплачиваемым на детей до восемнадцати лет

района _____ города Астаны
N _____ от " ____ " _____ 200_ года

Участковая комиссия, рассмотрев представленные документы заявителя,

_____ ,
_____ (Ф . И . О .)

семья которого состоит из ___ человек, выносит заключение о

_____ (нуждается или не нуждается в адресной социальной помощи и/или в пособии на детей)

Председатель: _____

Члены комиссии: 1. _____

2. _____

3. -----

4. _____

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