

**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 доступности;

      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 Астаны.

      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*

Утвержден

постановлением акимата

города Астаны

от 13 марта 2008 года

N 23-304п

**Стандарт**

**оказания государственной услуги**

**"Назначение государственной адресной социальной помощи"**

**1. Общие положения**

      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 бедности.

      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 N 1685 "О мерах по реализации Закона Республики Казахстан "О государственной адресной социальной помощи".

      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 Акима 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;

      6) 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.аstana.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.аstana.кz.

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 них.

      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 них.

      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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 3

к Стандарту оказания

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
 |
Год

рождения
 |
|

 |

 |

 |

 |
|

 |

 |

 |

 |
|

 |

 |

 |

 |
|

 |

 |

 |

 |

  Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 4

к Стандарту оказания

государственной услуги

Регистрационный номер семьи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                      Сведения

                      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 регис-

трации

справкой

уполномочен-

ного органа

по вопросам

занятости)
 |
Документально

подтвержденные

суммы доходов
 |
Прочие заявленные доходы
 |
|
от

тру-

довой

дея-

тель-

ности
 |
пенсии,

пособия
 |
от

пред-

прини-

матель-

ской

дея-

тель-

ности
 |
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) потреби-

телей 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) потребите-

лей удовлетворенных с

существующим порядком

обжалования
 |
90
 |
90
 |
89
 |
|
4.4. % (доля) потребите-

лей, удовлетворенных

сроками обжалования
 |
95
 |
80
 |
78
 |
|
5. Вежливость
 |
|
5.1. % (доля) потребите-

лей удовлетворенных

вежливостью персонала
 |
100
 |
90
 |
88
 |

Приложение 6

к Стандарту оказания

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