

**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