

**Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам"**

***Утративший силу***

Постановление Акимата города Астаны от 13 марта 2008 года N 23-302п. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 31 марта 2008 года N 515. 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 "Выдача справок безработным гражданам" (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.

Утвержден

постановлением акимата

города Астаны

от 13 марта 2008 года

N 23-302п

**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).

      Государственная услуга оказывается в случае регистрации обратившегося в качестве безработного и отсутствии подходящей вакансии.

      2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

      3. Государственная услуга оказывается в соответствии с подпунктом 8) пункта 1
 статьи 8
 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О занятости населения".

      4. Государственная услуга оказывается отделом содействия трудоустройству безработных Государственного учреждения "Департамент занятости и социальных программ города Астаны" (далее - Департамент), город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинет 9.

      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является:

      1) регистрация в качестве безработного;

      2) выдача справки либо отказ в выдаче справки безработного согласно
 приложениям 1-2
к настоящему стандарту.

      6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранцам и лицам без гражданства (далее - потребители).

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) не позднее десяти календарных дней со дня регистрации в качестве безработного и после мотивированного отказа в приеме на работу работодателем (пункт 6
 статьи 15
 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О занятости населения");

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - 10 минут;

      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении справки безработного - 10 минут.

      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 операционном зале Департамента, где имеется 4 окна с разбивкой по районам и по первоначальным буквам фамилий обращающихся потребителей, с местами их удобного расположения. Имеется зал ожидания с местами для сидения, со стендами, где размещена информация, необходимая для оказания государственной услуги, здание оборудовано пандусом.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов (в оригиналах, которые после регистрации данных подлежат возврату):

      1) удостоверение личности (паспорт);

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

      оралманы предоставляют удостоверение оралмана, выданное территориальными органами уполномоченного органа по вопросам миграции населения;

      2) социальный индивидуальный код (СИК);

      3) регистрационный номер налогоплательщика (РНН);

      4) документы, удостоверяющие трудовую деятельность.

      13. Заполнение каких-либо бланков не требуется.

      14. Государственная услуга оказывается в Департаменте, по адресу: город Астана, улица Иманбаевой 68 а, кабинет 9, отдел содействия трудоустройству безработных, телефон: 21-03-37.

      15. Для оказания данной государственной услуги не требуется сдача документов.

      Дата обращения, получения информации, направления на работу фиксируется в карточке персонального учета программно.

      16. Для получения справки безработного согласно
 приложению 1
 к настоящему стандарту требуется личное посещение потребителем отдела содействия трудоустройству безработных.

      17. Приостановление или отказ в оказании государственной услуги производится в случае снятия с учета безработного по следующим основаниям:

      1) письменного отказа от двух предложенных вариантов подходящей работы;

      2) неявки без уважительных причин в течение пяти рабочих дней после выдачи направления на работу;

      3) неявки без уважительных причин в течение двух рабочих дней по вызову в Департамент занятости и социальных программ для получения направления на работу;

      4) самовольного, без уважительной причины прекращения безработным участия в общественных работах или обучения по направлению Департамента занятости и социальных программ;

      5) нарушения безработным без уважительных причин сроков посещения Департамента занятости и социальных программ;

      6) перемены места жительства;

      7) осуждения безработного к наказанию в виде лишения свободы;

      8) назначения пенсии.

**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 3
 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, кабинет 9, начальник отдела содействия трудоустройству безработных, телефон: 21-03-37, 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.

      Начальник отдела, телефон: 21-03-37, кабинет 9.

      Заместитель директора, кабинет 6, телефон: 21-62-18.

      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 6, телефон: 21-62-18.

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

      Начальник отдела - кабинет 9, телефон: 21-03-37.

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

      Графики работы отдела: 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 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.аstana.кz.

Приложение 1

к Стандарту оказания

государственной услуги

                            СПРАВКА

      Дана

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

                       (фамилия, имя, отчество)

в том, что он(а) в соответствии со статьей 15 Закона Республики

Казахстан "О занятости населения" зарегистрирован(а) службой

занятости в качестве безработного с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

                                        (дата)

принимал(а) участие в оплачиваемых общественных работах с \_\_\_\_.

      Справка дана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

      Срок действия - 1 месяц со дня выдачи.

      Заместитель директора Департамента

Приложение 2

к Стандарту оказания

государственной услуги

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

                                                  (кому адресуется)

      Доводим до сведения, что Вам отказано в предоставлении справки

безработного в связи с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

                                  (указать причину отказа)

      Заместитель директора Департамента

Приложение 3

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
 |
70
 |
70
 |
|
1.2. % (доля)

потребителей, ожидавших

получения услуги в

очереди не более 40 минут
 |
100
 |
95
 |
95
 |
|
2. Качество
 |
|
2.1. % (доля)

потребителей

удовлетворенных

качеством процесса

предоставления услуги
 |
90
 |
80
 |
77
 |
|
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
 |
95
 |
90
 |
88
 |
|
3.2. % (доля) случаев

правильно заполненных

потребителем документов

и сданных с первого раза
 |
100
 |
100
 |
100
 |
|
3.3. % (доля) услуг,

информации о которых

доступно через Интернет
 |
100
 |
90
 |
90
 |
|
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
 |
100
 |
95
 |
95
 |
|
4.3. % (доля) потребите-

лей удовлетворенных с

существующим порядком

обжалования
 |
90
 |
80
 |
75
 |
|
4.4. % (доля) потребите-

лей, удовлетворенных

сроками обжалования
 |
90
 |
80
 |
79
 |
|
5. Вежливость
 |
|
5.1. % (доля) потребите-

лей удовлетворенных

вежливостью персонала
 |
90
 |
70
 |
67
 |

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