

**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