

Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов"

Утративший силу

Постановление Акимата города Астаны от 13 марта 2008 года N 23-299п. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 31 марта 2008 года N 521. 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 и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов" (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 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
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
N 23-299п

**С т а н д а р т
оказания государственной услуги**

**"Назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям
нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов"**

1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по назначению и выплате социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов (далее - государственная услуга).

Социальная помощь - оказание социальной помощи в виде материальной помощи, компенсаций и иных выплат, а также оказание различных бесплатных услуг отдельным категориям нуждающихся граждан в соответствии с законодательством Республики Казахстан и иными нормативно-правовыми актами местных представительных и исполнительных органов.

В соответствии с Бюджетным Кодексом Республики Казахстан от 24 апреля 2004 года, законами Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О местном государственном управлении в Республике Казахстан", от 21 июля 2007 года "О статусе столицы Республики Казахстан" из средств местного бюджета оказываются различные виды социальной помощи в денежной и натуральной ф о р м е .

2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная .

3. Государственная услуга оказывается в соответствии с подпунктом 5) пункта 1 статьи 52 Бюджетного кодекса Республики Казахстан от 24 апреля 2004 года, статьями 6 , 27 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О местном государственном управлении в Республике Казахстан", статьями 8 , 9 Закона Республики Казахстан от 21 июля 2007 года "О статусе столицы Республики Казахстан", решением маслихата города Астаны от 17 октября 2007 года N 16/4-IV "О Правилах оказания социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан города Астаны" (зарегистрировано в реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Министерства

юстиции Республики Казахстан 23 ноября 2007 года N 478), решением маслихата города Астаны от 17 октября 2007 года N 15/4-IV "О Правилах оказания социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан города Астаны в связи с удорожанием цен на продукты питания" (зарегистрировано в реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан 5 ноября 2007 года N 476), постановлением акимата от 3 марта 2004 года N 3-1-618п "Об утверждении Правил оказания социальной поддержки отдельным категориям граждан" (зарегистрировано в реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан 26 марта 2004 года N 3 2 1) .

4. Государственная услуга оказывается в зависимости от вида социальной помощи - отделами по назначению социальных пособий и жилищной помощи районов "Алматы" и "Сарыарка", отделом по работе с ветеранами и инвалидами, отделом координации деятельности социальных учреждений Государственного учреждения "Департамент занятости и социальных программ города Астаны" (далее - Департамент), город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинеты 1, 4, 5, 11.

5. Formой завершения оказываемой государственной услуги является:

- 1) выплата социальной помощи путем перечисления денежных средств на л и ц е в ы е с ч е т а ;
- 2) оказание социальной помощи в виде предоставления бесплатных услуг:
 - бесплатный проезд на городском пассажирском транспорте;
 - бесплатное лекарственное обеспечение;
 - бесплатная подписка на периодические издания;
 - бесплатное зубопротезирование (кроме протезов из драгоценных металлов);
 - социальная помощь к праздничным и знаменательным датам.

6. Государственная услуга оказывается следующим категориям граждан (далее - потребители):

- 1) участники и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) лица, по льготам и гарантиям приравненные к участникам и инвалидам Великой Отечественной войны;
- 3) лица, проработавшие в тылу в годы Великой Отечественной войны не менее шести месяцев и не награжденные орденами и медалями бывшего Союза ССР за самоотверженный труд;
- 4) инвалиды 1, 2, 3 групп;

- 5) дети-инвалиды до 18 лет;
- 6) пенсионеры по возрасту и выслуге лет;
- 7) получатели пенсий силовых структур (Министерство обороны, Министерство внутренних дел, Комитет национальной безопасности, Служба охраны Президента Республики Казахстан, Республиканская гвардия);
- 8) получатели пенсий за особые заслуги перед Республикой Казахстан;
- 9) многодетные семьи, имеющие четырех и более детей до 18 лет;
- 10) выпускники детских домов, приютов города;
- 11) дети-сироты, потерявшие обоих или единственного родителя;
- 12) безработные граждане;
- 13) малообеспеченные граждане, совокупный доход которых ниже черты бедности;
- 14) жертвы политических репрессий;
- 15) граждане, удостоенные звания "Почетный гражданин города Астаны".

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги.

Оказание социальной помощи в денежной форме в течение 10 рабочих дней с момента получения базы данных РГКП "Государственный центр по выплате пенсий по городу Астане" Министерства труда и социальной защиты Республики К а з а х с т а н .

Социальная помощь в виде предоставления бесплатных услуг по обращаемости, в порядке очередности и не требует ожидания в зависимости от вида социальной помощи.

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, 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 необходимо предоставление следующих документов.

На получение социальной выплаты на обучение:

- 1) заявление согласно приложению 1 к настоящему стандарту;
- 2) удостоверение личности (паспорт);
- 3) книгу регистрации граждан;
- 4) свидетельства о смерти родителей (для круглых сирот);
- 5) документ, подтверждающий инвалидность (для инвалидов с детства);
- 6) документ, подтверждающий статус многодетной семьи (для детей из многодетных семей);
- 7) свидетельство о рождении (для круглых сирот);
- 8) государственный сертификат, подтверждающий результаты тестирования, выданный по месту прохождения комплексного тестирования.

На получение социальной выплаты на организацию похорон участников и инвалидов Великой Отечественной войны заявление представляется в произвольной форме.

В остальных случаях предоставления социальной помощи представляются документы, подтверждающие статус потребителя.

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

14. Заявление с необходимыми документами на получение социальной выплаты на обучение представляются в Департамент, город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинеты 1, 11 (в зависимости от района проживания), отделы по назначению и выплате социальных пособий района "Алматы" и "Сарыарка".

Заявление на получение социальной выплаты на организацию похорон представляется в Департамент, город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинет 8 (канцелярия).

15. Потребителю при сдаче документов на осуществление социальной выплаты на обучение выдается отрывной талон с указанием фамилии сотрудника, принявшего заявление с документами, и даты получения документов.

При сдаче заявления на осуществление социальной выплаты на организацию похорон обращение регистрируется в канцелярии Департамента, где будет

проставлен регистрационный номер входящего документа.

16. В случае оказания социальной помощи в денежной форме происходит зачисление денежных средств на лицевые счета получателей в банках второго уровня в автоматическом режиме без дополнительного уведомления получателей .

В случае оказания социальной помощи в виде предоставления бесплатных услуг получение услуг производится согласно очередности (по мере необходимости) .

17. Приостановление оказания государственной услуги производится лишь в случае смерти получателя социальной помощи или в случае отсутствия регистрации претендента на получение социальной помощи в городе Астане.

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 у с л у г е ;
- 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 полученных в установленном периоде д о к у м е н т о в ;
- 10) вежливости и корректности.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

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, 4, 5, 11 (в зависимости от вида социальной

помощи), начальники отделов, кабинеты 1, 4, 5, 11, телефоны: 21-09-41, 21-09-48, 21-62-17, 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 вида социальной помощи) кабинеты 1, 4, 5, 11, телефоны: 21-09-41, 21-09-48, 21-62-17, 21-62-22.

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, 4, 5, 11, телефоны: 21-09-41, 21-09-48, 21-62-17, 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 Министерства, улица 35, дом 2, подъезд 6, сайт www.enbek.kz

25. Другая полезная информация для потребителя.

Сайт Акима города Астаны: www.astana.kz.

П р и л о ж е н и е 1
к Стандарту оказания
государственной услуги

Департаменту занятости и
социальных программ
города Астаны

от _____
(ф . и . о .)

проживающего(-ей) по адресу:

телефон _____ (если есть)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас назначить мне социальную выплату для оплаты обучения в
_____ по специальности _____

—
(наименование ВУЗа)
факультета _____ как _____

(указать статус)

Прилагаю следующие документы:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

5. _____

Дата _____ Подпись _____

П р и л о ж е н и е 2
к Стандарту оказания
государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели и доступности	качества	Нормативное значение показателя	Целевое значение	Текущее значение

		показателя в последующем году	показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	90	80	79
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100	100	100
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	80	76
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	90	80	80
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80	70	62
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90	85	85
3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет	100	80	80
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5	0,1	0,1
4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и	90		78

удовлетворенных в установленный срок		80	
4.3. % (доля) потребителей удовлетворенных с существующим порядком обжалования	90	70	63
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90	80	78
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей удовлетворенных вежливостью персонала	100	90	86

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

(кому адресуется)

Доводим до сведения, что решением _____
(кем вынесено решение)

Вам отказано в предоставлении _____
(указать вид социальной помощи)

в связи с _____

(указать причину отказа)

Заместитель директора Департамента