

**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 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*

Утвержден            
  
постановлением акимата
  
города Астаны        
  
от 13 марта 2008 года
  
N 23-299п

**Стандарт**
  
**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 форме.

      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 321).

      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. Формой завершения оказываемой государственной услуги является:
  
      1) выплата социальной помощи путем перечисления денежных средств на лицевые счета;
  
      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 Казахстан.
  
      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 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 2
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, 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.аstana.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.аstana.кz.

Приложение 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2         
  
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 | 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) потреби-   телей 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   удовлетворенных в   установленный срок | 90 | 80 | 78 |
| 4.3. % (доля) потребите-   лей удовлетворенных с   существующим порядком   обжалования | 90 | 70 | 63 |
| 4.4. % (доля) потребите-   лей, удовлетворенных   сроками обжалования | 90 | 80 | 78 |
| 5. Вежливость | | | |
| 5.1. % (доля) потребите-   лей удовлетворенных   вежливостью персонала | 100 | 90 | 86 |

Приложение 3         
  
к Стандарту оказания 
  
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

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