

**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