

**Об утверждении стандарта оказания гоударственной услуги "Назначение социальной помощи специалистам социальной сферы, проживающим в сельской местности, по приобретению топлива"**

***Утративший силу***

Постановление акимата Акмолинской области от 5 декабря 2008 года N А-9/539. Зарегистрировано департаментом юстициии Акмолинской области 9 января 2009 года N 3288. Утратило силу - постановлением акимата Акмолинской области от 10 марта 2011 года № а-2/68

*Сноска. Утратило силу - постановлением акимата Акмолинской области от 10.03.2011 № а-2/68*   
      В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27  ноября 2000 года «Об административных процедурах», постановлением   Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 561 «Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам» акимат Акмолинской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:   
         
      1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги «Назначение социальной помощи специалистам социальной сферы, проживающим в сельской местности, по приобретению топлива».   
         
      2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместитиеля акима области Бекмагамбетова Г. М.   
         
      3. Настоящее постановление акимата области вступает в силу со дня государственной регистрации в Департаменте юстиции Акмолинской области и вводится в действие со дня официального опубликования.   
         
       *Аким области                             А. Рау*

Утвержден   
постановлением акимата   
Акмолинской области   
от 5 декабря 2008 года   
N а-9/539

**Стандарт**   
**оказания государственной услуги**   
**«Назначение социальной помощи специалистам социальной сферы, проживающим в сельской местности, по приобретению топлива»**   
    
 

**1.Общие положения**

         1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по назначению социальной помощи специалистам социальной сферы, проживающим в сельской местности, по приобретению топлива (далее -государственная услуга).   
      2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.   
      3. Государственная услуга оказывается на основании пункта 5 статьи 18 Закона Республики Казахстан от 8 июля 2005 года «О государственном регулировании развития агропромышленного комплекса и сельских территорий» и решений местных представительных органов районов (города областного значения), определяющих размер и порядок оказания социальной помощи по приобретению топлива (далее - решения маслихатов районов, города областного значения).   
      4. Государственная услуга предоставляется акиматами районов, городов Кокшетау и Степногорска. Рабочими органами, осуществляющими оформление документов по назначению социальной помощи специалистам социальной сферы, проживающим в сельской местности, по приобретению топлива, являются государственное учреждение «Отделы занятости и социальных программ районов, городов Кокшетау и Степногорска» (далее – Отделы). Полное наименование Отделов, место оказания услуг, электронный адрес и веб-сайт указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.   
      5. Формой завершения государственной услуги является решение о назначении социальной помощи по приобретению топлива.   
      6. Государственная услуга оказывается специалистам государственных организаций здравоохранения, социального обеспечения, образования, культуры и спорта, проживающим в сельской местности (далее - заявители).   
      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:   
      1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов - в течение 15 календарных дней;   
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при  регистрации сдаваемых заявителем необходимых документов не более 40 минут;   
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 40 минут.   
      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.   
      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах, информационных стендах Отделов. Адреса и веб-сайты Отделов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту. Стандарт оказания государственной услуги как источник информации опубликовывается в областных газетах «Арқа ажары», «Акмолинская правда».   
      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно с 09.00  до 18.00 часов, выходные дни - суббота, воскресенье и праздничные дни, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.   
      11. Государственная услуга оказывается в зданиях Отделов по месту жительства заявителя. Помещения Отделов имеют залы ожидания, места для заполнения документов оснащаются стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения, обеспечена безопасность и приемлемые условия для людей с ограниченными физическими возможностями.   
 

**2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги заявителю необходимо представить следующие документы:   
      заявление;   
      копия документа удостоверяющего личность заявителя;   
      копия свидетельства регистрационного номера налогоплательщика;   
      копия книги регистрации граждан;   
      справка с организации либо учреждения здравоохранения, социального обеспечения, образования, культуры и спорта, подтверждающая место работы.   
      13. Государственная услуга предоставляется на основании заявления, оформленного в произвольной форме  по месту жительства заявителя.   
      14. Заявители с необходимыми документами обращаются в Отделы по месту жительства. Адреса отделов и их веб-сайты указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.   
      15. Подтверждением, что заявитель сдал все необходимые документы, является талон с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего документы.   
      16. Способ доставки результата оказания  услуги - личное посещение заявителя в Отдел по месту жительства либо посредством почтового сообщения. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.   
      17. Основанием для отказа и (или) приостановления государственной услуги является предоставление неполных и (или) недостоверных сведений при сдаче документов заявителем.   
 

**3. Принципы работы**

18. Деятельность Отделов основывается на принципах:   
      1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;   
      2) законности при исполнении служебного долга;   
      3) вежливости;   
      4) предоставления исчерпывающей и полной информации;   
      5) защиты и конфиденциальности информации;   
      6) обеспечения сохранности документов, которые заявитель не получил в установленные сроки.   
      

**4. Результаты работы**

19. Результаты работы отделов измеряются показателями качества и доступности согласно с приложением 2 к настоящему Стандарту.   
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Отделов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.   
      

**5. Порядок обжалования**

21. Разъяснение порядка обжалования действий (бездействий) уполномоченных должностных лиц, а также содействие в подготовке жалобы можно получить у начальников либо заместителей начальников Отделов. Адреса электронной почты, номера телефонов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.   
      22. Жалобы подаются в Отделы, контактные данные которых указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту, в государственное учреждение «Управление координации занятости и социальных программ Акмолинской области» (далее-Управление). Наименование Отделов, адреса электронной почты, должностные лица, которым подается жалоба, указаны в пункте 24  настоящего Стандарта.   
      23. Принятие жалобы подтверждается выдачей заявителю талона с указанием срока и места получения ответа на поданную жалобу, а также контактные данные должностных лиц, у которых можно узнать о ходе ее рассмотрения.

**6. Контактная информация**

24. Контактные данные начальников Отделов, Управления и их заместителей, вышестоящей организации:   
      1) веб-сайт, адрес электронной почты, юридический адрес, телефон, графики приема граждан начальниками Отделов и их заместителей указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту;   
      2) государственное учреждение «Управление координации занятости и социальных программ Акмолинской области» 020000, Республика Казахстан, Акмолинская область, город Кокшетау, улица имени А.С. Пушкина, 23, кабинет 301, веб-сайт www.akmo.kz, адрес электронной почты akmout@mail.online.kz, телефон 8(7162) 763690.   
      График приема:   
      начальник управления - понедельник, четверг с 15.00 до 18.00 часов;   
      заместитель начальника управления – среда, четверг с 15.00 до 18.00 часов;   
      заместитель начальника управления – четверг с 15.00 до 18.00 часов.   
      3) Акимат Акмолинской области, город Кокшетау, улица Абая, 83, веб-сайт www.akmo.kz.   
      25. По вопросам предоставления государственной услуги заявитель может получить дополнительную информацию в государственном учреждении «Управление координации занятости и социальных программ Акмолинской  области».

Приложение 1   
к стандарту оказания государственной услуги   
«Назначение социальной помощи специалистам социальной сферы, проживающим в сельской местности, по приобретению топлива»

**Контактные данные районных (городских) отделов занятости и социальных программ Акмолинской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование районных   (городских)   отделов   занятости и   социальных   программ | Юридический адрес, время приема начальников отделов и их заместителей | Контактный телефон | Электронный адрес,   веб-   сайт |
| 1 | Государственное учреждение «Отдел занятости   и социальных программ Аккольского района» | Аккольский район, город Акколь,  улица Нурмагамбетова, 81. График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71638)   -2-10-48 | Sobes\_akkol@gcvp.kz,   www.akmol.kz |
| 2 | Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Аршалынского района» | Аршалынский район, село Аршалы,   улица Ташенова, 47. График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71644) -2-13-76 | Arshaly\_rotz@ kokshetau.online.kz, www.akmol.kz |
| 3 | Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Астраханского района» | Астраханский район, село Астраханка,   улица Аль- Фараби, 50. График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71641) -2-25-34 | Astr\_socz@kokshetau.online.kz, www.akmol.kz |
| 4 | Государственноеучреждение «Отдел занятости и социальных программ Атбасарского района» | Атбасарский район,   город Атбасар,   улица  Валиханова,9   График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8(71643)-   4-28-07 | Atb\_rotzisn@kokshetau.online/kz, www.online.kz |
| 5 | Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Буландынского района» | Буландынский район, город Макинск,улица Некрасова 19. График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8(71646) -2-21-38 | Bulandy\_rozsp 15k@mail.kz, www.akmol.kz |
| 6 | Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Егиндыкольского  района» | Егиндыкольский район, село  Егиндыколь,   улица Победы, 6   График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71642) -2-15-44 | Egindykol\_ozsp@mail.ru,  egindyk.akmol.kz |
| 7 | Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Енбекшильдерского района» | Енбекшильдерский район, город Степняк,   улица Ленина, 64   График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71639) -2-21-29 | enbekrotz@mail.kz,  www.akmol.kz |
| 8 | Государственное учреждение   «Отдел занятости и социальных программ Ерейментауского района» | Ерейментауский район,   город Ерейментау,   улица Кенесары, 87   График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71633) -2-11-73 | eremzsp@kokshetau.online.kz,  http://www.ereymen.kz/ |
| 9 | Государственное учреждение   «Отдел занятости и социальных программ Есильского  района» | Есильский район, город Есиль, улица   Конаева, 5   График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71647) -2-16-57 | sobes@kokshetau.online.kz,  www.akmol.kz |
| 10 | Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Жаксынского района» | Жаксынский район,   село Жаксы,улица Дружбы, 3   График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71635) -2-13-00 | soc\_zanita\_21@kokshetau.online.kz      www.jaksy.kz |
| 11 | Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Жаркаинского района» | Жаркаинский район, город Державинск,   улица Ленина, 32   График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71648) -9-17-02 | Sobes\_derzhavinsk@gcvp.kz,  www.akmol.kz |
| 12 | Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Зерендинского района» | Зерендинский район, село Зеренда,улица Мира, 64   График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71632) -2-11-68 | zer\_cz@kokshetau.online.kz,  byx@kokshetay.online.kz  www.akmol.kz |
| 13 | Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Коргалжынского района» | Коргалжынский район, село Коргалжын,   улица Балгамбаева 9. График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71637) -2-11-83 | kszn@kokshetau.online.kz,  http://akmol.kz/admin.html |
| 14 | Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Сандыктауского района» | Сандыктауский район, село Балкашино,   Ленина, 117.   График приема граждан: 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71640) -9-17-43 | Sondyktau\_OZSP@kokshetau.online.kz,  www.sand.akmol.kz |
| 15 | Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Целиноградского района» | Целиноградский район, село Акмол, улица Гагарина, 15   График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71651) -3-11-10 | Otdel\_zan@mail.kz,  www.akmol.kz |
| 16 | Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Шортандинского района» | Шортандинский район, поселок Шортанды, улица Абылай – хана, 22   График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71631) -2-19-75 | shortsobez@mail.ru,  www.akmol.kz |
| 17 | Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Щучинского района» | Щучинский район, город Щучинск,   улица  8 марта, 24   График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(716-36) -4-27-68 | depart@kokshetau.online.kz,  www.burabau-akimat.kz |
| 18 | Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ г.Степногорск» | город Степногорск, 4 микрорайон   График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71645)   6-26-33   6-20-30 | soc-progr@yandex.ru,  www.akmol.kz |
| 19 | Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ город Кокшетау» | Город Кокшетау,   улица Локомотивная, 9а. График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(7162) -31-92-76   31-92-81 | sobes\_kokshe@kokshetau.online.kz,  http://www.zakupki.  akmol.kz |

       Приложение 2   
      к стандарту оказания государственной услуги   
      «Назначение социальной помощи специалистам социальной сферы,   
      проживающим в сельской местности, по приобретению топлива»

**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. Своевременность | | | |
| 1.1.%(доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа | 100 | 96,4 | 94,2 |
| 1.2.%(доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут | 95 | 93 | 90,7 |
| 2. Качество | | | |
| 2.1.%(доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 95 | 91,7 | 88,6 |
| 2.2.%(доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 100 | 97 | 94 |
| 3.Доступность | | | |
| 3.1.%(доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги | 95 | 92,7 | 89,4 |
| 3.2.%(доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза | 85 | 81,3 | 77,9 |
| 3.3.%(доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет | 50 | 36,9 | 29,0 |
| 4. Процесс обжалования | | | |
| 4.1.%(доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0.1 | 0.1 | 0.1 |
| 4.2.%(доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 100 | 97,7 | 95,2 |
| 4.3.%(доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 90 | 90,1 | 86,6 |
| 4.4.%(доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 90 | 88,1 | 83,6 |
| 5.Вежливость | | | |
| 5.1.%(доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 100 | 98,1 | 95,9 |

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