

**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