

Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых государственным учреждением "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара"

Утративший силу

Постановление акимата города Павлодара Павлодарской области от 15 мая 2008 года N 590/12. Зарегистрировано управлением юстиции города Павлодара Павлодарской области 20 июня 2008 года за N 115. Утратило силу постановлением акимата города Павлодара Павлодарской области от 19 июня 2009 года N 842/12.

Сноска. Утратило силу постановлением акимата города Павлодара Павлодарской области от 19 июня 2009 года N 842/12.

В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года "Об административных процедурах", со статьей 8 Закона Республики Казахстан от 12 января 2007 года "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц", постановлениями Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги", N 561 "Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам", в целях качественного предоставления государственных услуг акимат города Павлодара

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые стандарты государственных услуг, оказываемых государственным учреждением "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара":

1) "Регистрация и постановка на учет безработных граждан" согласно приложению 1;

2) "Регистрация и учет граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне" согласно приложению 2;

3) "Оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи" согласно приложению 3;

4) "Оформление документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами" согласно приложению 4;

5) "Назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет" согласно приложению 5;

- 6) "Назначение жилищной помощи" согласно приложению 6;
7) "Оформление документов на социальное обслуживание в государственных и негосударственных медико-социальных учреждениях" согласно приложению 7;
8) "Назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов" согласно приложению 8;
9) "Оформление документов для материального обеспечения детей - инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому" согласно приложению 9;
10) "Назначение государственной адресной социальной помощи" согласно приложению 10;
11) "Выдача справок безработным гражданам" согласно приложению 11.

2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении 10 (десять) календарных дней со дня его первого официального опубликования.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на исполняющего обязанности заместителя акима города Асанова С. Д.

Аким города Павлодара

Б. Демеуов

П р и л о ж е н и е 1

утверждено постановлением
акимата города Павлодара
от 15 мая 2008 года

№ 590/12

С т а н д а р т

оказания государственной услуги

"Регистрация и постановка на учет безработных граждан"

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок регистрации и постановки на учет безработных граждан.

2. Форма оказываемой государственной услуги полностью автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании пункта 4 статьи 8 и статьи 15 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О занятости населения".

4. Государственная услуга предоставляется государственным учреждением "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" (далее - Отдел), расположенным по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Результатом оказания государственной услуги является карточка персонального учета безработного в программном комплексе "АИСТ" (автоматизированная информационная система персонального учета, контроля и

казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" по адресу: город Павлодар, улица Академика Сатпаева, 44;

4) регистрационный номер налогоплательщика (РНН) - оригинал, при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Налоговый комитет по городу Павлодару" по адресу: город Павлодар, площадь Победы, 5;

5) сведения о полученных доходах, которые носят заявительный характер (бланк для заполнения сведений выдаются специалистами сектора содействия трудоустройству Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 111);

6) документы, подтверждающие регистрацию места жительства в городе Павлодаре - оригинал (книга регистрации граждан, при ее отсутствии ее можно получить по месту оформления в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48; договор найма жилья из государственного жилищного фонда, при его отсутствии его можно оформить по месту оформления в государственном учреждении "Отдел финансов города Павлодара", по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, справка с адресного бюро, которая выдается адресным бюро по адресу: город Павлодар, улица Торайгырова, 70/1).

Иностранцы и лица без гражданства предоставляют кроме вышеперечисленных документов - вид на жительство в Республике Казахстан иностранца, удостоверение лица без гражданства с отметкой о прохождении регистрации в установленном законодательством порядке. Оралманы предоставляют удостоверение оралмана, выданное территориальными службами уполномоченного органа по вопросам миграции населения.

Документы, необходимые для регистрации и постановки на учет безработных, предоставляются в подлинниках, после регистрации и постановки на учет возвращаются потребителю.

13. Место выдачи бланка для оказания государственной услуги: государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара", улица Кривенко, 25, кабинет N 111.

14. Необходимые документы предоставляются специалистам сектора содействия трудоустройству Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 111.

15. После представления всех необходимых документов для получения государственной услуги потребитель получает заполненную карточку персонального учета безработного, где автоматически фиксируется дата первого обращения и дата следующего обращения.

16. Оказание государственной услуги осуществляется при личном посещении

Оказание государственной услуги посредством электронной почты, сайта - не осуществляется.

Конечный результат оказания государственной услуги - заполнение карточки персонального учета безработного в программном комплексе "АИСТ" производится специалистами сектора содействия трудоустройству по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 111.

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- 1) отсутствие документов необходимых для регистрации и постановки на учет;
- 2) обращение не по месту жительства;
- 3) отнесение к занятому и нетрудоспособному населению.

Основания для приостановления оказания государственной услуги - нет.

3. Принципы работы

18. Принципы работы, которыми руководствуется государственный орган по отношению к потребителю услуг: законность, защита и конфиденциальность предоставленной информации о содержании документов потребителя, исполнение своих служебных обязанностей, предоставление исчерпывающей информации об оказываемой государственной услуге, вежливость и корректность.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на имя начальника Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 303, телефон 32-00-96 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно через канцелярию Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 303, в рабочие дни

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим

срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у заведующей сектором Отдела по телефону 32-97-18.

6. Контактная информация

24. Начальник ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 303. Телефоны: 32-00-96, 32-33-32, адрес электронной почты: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

Заместитель начальника ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по четвергам с 16.00 до 18.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 109. Телефон: 32-18-50, адрес электронной почты: uprzanpv@mail.ru.

25. Информация для потребителя о дополнительных услугах:

- 1) информирование обращающихся граждан и безработных о возможностях получения работы;
- 2) оказание содействия в трудоустройстве;
- 3) направление безработных с их согласия на общественные работы;
- 4) направление безработных на профессиональное обучение;
- 5) выдача безработному справки, что он зарегистрирован как безработный.

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания государственной услуги

"Регистрация и постановка

на учет безработных граждан"

Таблица. 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			
% (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%	99%	99%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	90%	90%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%		85%

		85%	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	99%	95%	95%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	85%	85%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90%	90%	90%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	-	-	-
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,3%	0,3%	0,3%
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	99%	99%
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	85%	85%
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	80%	80%
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	85%

П р и л о ж е н и е 2

утверждено

постановлением

акимата

города

Павлодара

от 15

мая

2008

года

№ 590/12

С т а н д а р т

оказания

государственной

услуги

"Регистрация и учет граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне"

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок регистрации и учета граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском

безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:

1) заявление установленного образца, которое выдается специалистом сектора по работе с инвалидами и ветеранами Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 203;

2) удостоверение личности (оригинал и копия), при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;

3) свидетельство о присвоении регистрационного номера налогоплательщика (оригинал и копия), при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Налоговый комитет по городу Павлодару" по адресу: город Павлодар, площадь Победы, 5;

4) документ, подтверждающий место жительства (оригинал и копия) - книга регистрации граждан, при ее отсутствии ее можно получить по месту оформления в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48; договор найма жилья из государственного жилищного фонда, при его отсутствии его можно оформить по месту оформления в государственном учреждении "Отдел финансов города Павлодара", по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, справка с адресного бюро, которая выдается адресным бюро по адресу: город Павлодар, улица Торайгырова, 70/1;

5) документы, подтверждающие факт и период проживания в соответствующих зонах радиационного риска (архивные справки, справки сельских, поселковых (аульных) Советов народных депутатов, жилищно-эксплуатационных управлений, домоуправлений, акимов поселка, аула (села), аульного (сельского) округа, кооперативов собственников квартир (оригиналы); трудовая книжка; диплом об окончании учебного заведения; военный билет; свидетельство о рождении, аттестат о среднем образовании, свидетельство об окончании основной школы; удостоверение, подтверждающее право на льготы пострадавшему (ей) вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне, выданное в установленном законодательством порядке (оригиналы и копии).

Документы, необходимые для оказания государственной услуги предоставляются в оригиналах и копиях для сверки, после чего оригиналы документов возвращаются заявителю.

13. Место выдачи бланков заявлений для оказания государственной услуги: государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара", улица Кривенко, 25, кабинеты N 203.

14. Заявление и другие необходимые документы предоставляются специалистам сектора по работе с инвалидами и ветеранами Отдела по адресу улица Кривенко, 25, кабинет N 203.

15. После представления всех необходимых документов для получения государственной услуги потребитель получает отрывной талон, в котором указывается дата принятия и количество документов, а также данные о специалисте, принявшем документы.

16. Оказания государственной услуги осуществляется при личном посещении специалистов Отдела.

Оказание государственной услуги посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Конечный результат оказания государственной услуги - уведомление о решении специальной комиссии уполномоченного органа о регистрации и постановке на учет выдается специалистами Отдела по адресу: улица Кривенко 25, кабинет N 203.

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- 1) неполный перечень необходимых документов;
- 2) предоставление недостоверных сведений.

Основания для приостановления оказания государственной услуги - нет.

3. Принципы работы

18. Принципы работы, которыми руководствуется государственный орган по отношению к потребителю услуг: законность, защита и конфиденциальность предоставленной информации о содержании документов потребителя, исполнение своих служебных обязанностей, предоставление исчерпывающей информации об оказываемой государственной услуге, вежливость и корректность.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на имя заместителя акима города Павлодара, курирующего Отдел, по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 315.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать в отделе документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или по телефону 32-55-05.

6. Контактная информация

24. Начальник ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 303. Телефоны: 32-00-96, 32-33-32, адрес электронной почты: urzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz

Заместитель начальника ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 304. Телефон 32-11-80, адрес электронной почты: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Другая полезная информация для потребителя: прием и консультации заведующим сектором по работе с инвалидами и ветеранами осуществляются в рабочие дни с 9.00 до 17.00 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 306, телефон 32-07-36.

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания государственной услуги "Регистрация и учет граждан пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне"

Таблица. 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	100%	99%	99%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	80%	77%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	90%	90%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов)	99%	95%	94%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	85%	84%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90%	80%	78%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	-	-	-
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,3%	0,3%	0,3%
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	99%	99%
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	85%	80%
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	85%	85%
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	90%	90%

- 4) инвалидам от общего заболевания;
- 5) инвалидам с детства;
- 6) детям - инвалидам (далее - потребитель).

Инвалидам третьей группы общего заболевания и с детства ортопедические средства выдаются с 50 - процентной скидкой стоимости.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов: не более 30 (тридцать) дней;
- 2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более 40 (сорок) минут;
- 3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 40 (сорок) минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Отделе, на сайте www.ozsp.kz.

10. Государственная услуга представляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов.

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов.

Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга предоставляется в здании Отдела в кабинете N 116, где имеется зал ожидания, стол, кресла, информационные стенды. Для безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус, работают три лифта.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:

1) заявление установленного образца, которое выдается специалистом сектора по работе с инвалидами и ветеранами Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 116;

2) удостоверение личности (оригинал и копия), при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова 48;

3) пенсионное удостоверение (оригинал и копия), которое выдается Павлодарским городским отделением государственного центра по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан по адресу: город Павлодар, улица Академика Сатпаева, 44;

4) индивидуальная программа реабилитации инвалида - оригинал и копия, которая при отсутствии выдается по месту жительства комиссией медико -

5) справка об инвалидности - оригинал и копия, которая при отсутствии выдается по месту жительства комиссией медико - социальной экспертизы;

6) документы, подтверждающие регистрацию места жительства в городе Павлодаре, оригинал и копия (книга регистрации граждан, при ее отсутствии еЎ можно получить по месту оформления в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48; договор найма жилья из государственного жилищного фонда, при его отсутствии его можно оформить по месту оформления в государственном учреждении "Отдел финансов города Павлодара", по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, справка с адресного бюро, которая выдается адресным бюро по адресу: город Павлодар, улица Торайгырова, 70/1).

Документы, необходимые для оказания услуги предоставляются в оригиналах и копиях для сверки.

13. Место выдачи бланка заявления для оказания государственной услуги: государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара", улица Кривенко, 25, кабинет N 116.

14. Заявление и другие необходимые документы предоставляются специалисту сектора по работе с инвалидами и ветеранами Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 116.

15. После представления всех необходимых документов для получения государственной услуги потребитель получает отрывной талон, в котором указывается дата принятия документов, информация об оказании помощи в порядке очередности, каким специалистом принято.

16. Оказание государственной услуги осуществляется при личном посещении специалистов Отдела.

Оказание государственной услуги посредством электронной почты, сайта - не осуществляется.

Конечный результат оказания государственной услуги - направление на протезно - ортопедическую помощь, выдается специалистами Отдела по адресу: улица Кривенко 25, кабинет N 116.

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- 1) отсутствие индивидуальной программы реабилитации инвалида;
- 2) просроченная справка об инвалидности;
- 3) отсутствие прописки в городе Павлодаре;
- 4) инвалиды от трудового увечья или профессионального заболевания, полученного по вине работодателя, обеспечиваются протезно - ортопедической помощью согласно индивидуальной программе реабилитации инвалида за счет

до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 304.
Телефон: 32-11-80, адрес электронной почты: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Другая полезная информация для потребителя:
прием и консультации заведующим сектором по работе с инвалидами и ветеранами адресной социальной помощи осуществляются ежедневно с 9.00 до 17.00 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 306, телефон 32-07-36.

П р и л о ж е н и е
к стандарту оказания
государственной услуги
"Оформление документов
на инвалидов для предоставления
протезно-ортопедической помощи"

Таблица. 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	100%	99%	99%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	95%	90%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	85%	85%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов)	99%	95%	95%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	85%	85%
	90%		90%

3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза		90%	
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	-	-	-
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,3%	0,3%	0,3%
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	99%	99%
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	85%	85%
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	80%	80%
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	85%

П р и л о ж е н и е 4

утверждено постановлением
 акимата города Павлодара
 от 15 мая 2008 года
 N 590/12

С т а н д а р т оказания государственной услуги "Оформление документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами"

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок оформления документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами.

Сурдотехнические средства - технические средства для коррекции и компенсации дефектов слуха, в том числе усиливающие средства связи и передачи информации.

Тифлотехнические средства - средства, направленные на коррекцию и компенсацию утраченных возможностей инвалидов в результате дефекта зрения.

Обязательные гигиенические средства - средства, предназначенные для отправления естественных физиологических нужд и потребностей.

2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная

3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 17, подпункта 2 пункта 1 статьи 21, статьи 22 Закона Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года "О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан", статьи 3 Закона Республики Казахстан от 11 июля 2002 года "О социальной и медико-педагогической коррекционной поддержке детей с ограниченными возможностями", постановления Правительства Республики Казахстан от 20 июля 2005 года N 754 "О некоторых вопросах реабилитации инвалидов".

4. Государственная услуга предоставляется государственным учреждением "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" (далее - Отдел), расположенным по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: uprganpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Результатом оказания государственной услуги является выдача уведомления об оформлении документов для обеспечения инвалидов сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами.

6. Государственная услуга оказывается инвалидам, детям - инвалидам (далее - потребитель).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов: в течение 15 (пятнадцать) календарных дней.

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более 40 (сорок) минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 40 (сорок) минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Отделе, на сайте www.ozsp.kz.

10. Государственная услуга представляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов.

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов.

Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга предоставляется в здании Отдела в кабинете N 116, где расположен зал ожидания, стол, кресла, информационные стенды. Для безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус, работают три лифта.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:

1) заявление установленного образца, которое выдается специалистом сектора по работе с инвалидами и ветеранами Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 116;

2) удостоверение личности (оригинал и копия), при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;

3) пенсионное удостоверение с отметкой о праве на льготы (оригинал и копия) которое выдается Павлодарским городским отделением государственного центра по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан по адресу: город Павлодар, улица Академика Сатпаева, 44;

4) индивидуальная программа реабилитации инвалида (оригинал и копия), которая выдается по месту жительства комиссией медико - социальной экспертизы;

5) справка об инвалидности - оригинал и копия, которая выдается по месту жительства комиссией медико - социальной экспертизы;

6) документы, подтверждающие регистрацию места жительства в городе Павлодаре - оригинал и копия (книга регистрации граждан, при ее отсутствии ее можно получить по месту оформления в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48; договор найма жилья из государственного жилищного фонда, при его отсутствии его можно оформить по месту оформления в государственном учреждении "Отдел финансов города Павлодара", по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, справка с адресного бюро, которая выдается адресным бюро по адресу: город Павлодар, улица Торайгырова, 70/1).

Инвалиды и участники Великой Отечественной войны, лица приравненные по льготам и гарантиям к инвалидам Великой Отечественной войны предоставляют документы, подтверждающие льготы.

13. Место выдачи бланка заявления для оказания государственной услуги: государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара", улица Кривенко, 25, кабинет N 116.

14. Заявление и другие необходимые документы предоставляются специалистам сектора по работе с инвалидами и ветеранами Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 116.

15. После представления всех необходимых документов для получения государственной услуги потребитель получает отрывной талон заявления, в котором указывается дата принятия документов, информация об оказании услуги в порядке очередности, каким специалистом принято.

22. Жалоба подается на имя начальника Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 303, телефон 32-00-96 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно через канцелярию Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 303, в рабочие дни.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у заведующей сектором Отдела по телефону 32- 97-18.

6. Контактная информация

24. Начальник ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 303. Телефоны: 32-00-96, 32-33-32, адрес электронной почты: urzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

Заместитель начальника ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 304. Телефон: 32-11-80, адрес электронной почты: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Другая полезная информация для потребителя: прием и консультации заведующим сектором по работе с инвалидами и ветеранами адресной социальной помощи осуществляются в рабочие дни с 9.00 до 17.00 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 306, телефон 32-07-36.

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания государственной услуги "Оформление документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами"

Таблица. 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			

"Назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет"

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок назначения государственного пособия семьям, имеющим детей до 18 лет.

2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная

3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 3 пункта 1 статьи 4, статьи 5, статьи 6, статьи 9, подпункта 3 пункта 1, пункта 2 статьи 10, статьи 11, статьи 12 Закона Республики Казахстан от 28 июня 2005 года "О государственных пособиях семьям, имеющим детей", постановления Правительства Республики Казахстан от 2 ноября 2005 года N 1092 "О некоторых мерах по реализации Закона Республики Казахстан "О государственных пособиях семьям, имеющим детей".

4. Государственная услуга предоставляется государственным учреждением "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" (далее - Отдел), расположенным по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: urpzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Результатом оказания государственной услуги является извещение о назначении государственного пособия семьям, имеющим детей до 18 лет.

6. Государственная услуга оказывается семьям, имеющим детей в возрасте до 18 лет, со среднедушевым доходом на каждого члена семьи ниже величины продовольственной корзины (далее - потребитель).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов: в течение 10 (десять) дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более одного часа;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 40 (сорок) минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Отделе, на сайте www.ozsp.kz.

10. Государственная услуга представляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов.

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов.

Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга предоставляется в здании Отдела, в кабинетах N 120, 121, где имеется зал ожидания, стол, кресла, информационные стенды. Для

безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:

1) заявление установленного образца, которое выдается специалистами сектора адресной социальной помощи Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинеты N 120, 121 или по месту жительства в микрорайонах города, сельской зоне города Павлодара;

2) свидетельство о рождении ребенка (оригинал и копия), при его отсутствии данный документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;

3) документ, удостоверяющий личность заявителя (оригинал и копия), при его отсутствии данный документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;

4) документ, подтверждающий место жительства семьи и состав семьи (оригинал и копия) - (книга регистрации граждан, при ее отсутствии ее можно получить по месту оформления в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48; договор найма жилья из государственного жилищного фонда, при его отсутствии его можно оформить по месту оформления в государственном учреждении "Отдел финансов города Павлодара", по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, справка с адресного бюро, которая выдается адресным бюро по адресу: город Павлодар, улица Торайгырова, 70/1);

5) сведения о доходах членов семьи, полученные в виде оплаты труда, социальных выплат; доходы от предпринимательской деятельности и других видов деятельности, доходы в виде алиментов на детей и других иждивенцев; доходы от личного подсобного хозяйства; иные доходы, которые подтверждаются документально).

В случае невозможности личного обращения одного из родителей, опекунов или попечителей с заявлением о назначении пособий родители, опекуны или попечители вправе уполномочить других лиц на обращение с заявлением о назначении пособий на основании доверенности, выданной в установленном порядке.

Документы, необходимые для назначения государственного пособия семьям, имеющим детей до 18 лет, предоставляются в оригиналах и копиях для сверки, после чего оригиналы документов возвращаются заявителю.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на имя заместителя акима города Павлодара, курирующего Отдел, по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 315.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать в отделе документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или по телефону 32-55-05.

6. Контактная информация

24. Начальник ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 час по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 303. Телефоны: 32-00-96, 32-33-32, адрес электронной почты: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

Заместитель начальника ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов, по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 304. Телефон: 32-11-80, адрес электронной почты: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Другая полезная информация для потребителя: прием и консультации заведующей сектором адресной социальной помощи осуществляются в рабочие дни с 9.00 до 17.00 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 118, телефон 32-08-79.

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания

государственной услуги
 "Назначение государственных пособий
 семьям, имеющим детей до 18 лет"

Таблица. 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	100%	99%	99%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	85%	85%	85%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	85%	85%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов)	99%	95%	95%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	85%	85%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	80%	80%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	-	-	-
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,3%	0,3%	0,3%
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	99%	99%
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	85%	85%

4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	85%	85%
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	85%

П р и л о ж е н и е 6

утверждено постановлением
 акимата города Павлодара
 от 15 мая 2008 года

№ 590/12

С т а н д а р т оказания государственной услуги "Назначение жилищной помощи"

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок назначения жилищной помощи.

2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании пункта 2 статьи 97 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях", решения Павлодарского городского маслихата от 4 июля 2003 года № 62/32 "Об утверждении Правил оказания жилищной помощи малообеспеченным гражданам по оплате содержания жилища и потребления коммунальных услуг из бюджета города Павлодара".

4. Государственная услуга предоставляется государственным учреждением "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" (далее - Отдел), расположенным по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Результатом оказания государственной услуги является выдача договора о назначении жилищной помощи.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, оралманам, иностранным гражданам и лицам без гражданства, имеющим вид на жительство в Республике Казахстан, постоянно проживающим в городе Павлодаре, являющимися собственниками, нанимателями жилища из государственного жилищного фонда (далее - потребитель).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:
 1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов: в течение 30 (тридцать) календарных дней;
 2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче

необходимых документов: не более одного часа;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 40 (сорок) минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Отделе, на сайте www.ozspr.kz.

10. Государственная услуга представляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов.

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов.

Прием проводится по талонам предварительной записи.

11. Государственная услуга предоставляется в здании Отдела в кабинетах N 120, 121, где имеется зал ожидания, стол, кресла, информационные стенды. Для безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:

1) удостоверения личности всех членов семьи, проживающих совместно с собственником (нанимателем) жилища (оригиналы и копии), при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;

2) информационная справка о количестве единиц жилья (квартиры, дома), находящихся на праве собственности (оригинал), которая выдается государственным учреждением "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: улица Павлова, 48;

3) документ правоустанавливающий право на жилище - оригинал и копия (договор приватизации, дарения, купли - продажи, право о наследстве и другие) - государственная регистрация прав на недвижимое имущество осуществляется государственным учреждением "Департамент юстиции Павлодарской области", прием документов на регистрацию осуществляет государственное учреждение "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: улица Павлова, 48;

4) книга регистрации граждан (оригинал и копия), при ее отсутствии ее можно получить по месту оформления в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;

5) сведения о доходах семьи за квартал, предшествующий кварталу обращения (справка о заработной плате, сведения о размере пенсий и пособий, постановление суда о взыскании алиментов и справка о размере алиментов,

размеры оказываемой социальной помощи);

б) документы, подтверждающие трудовую деятельность - оригинал и копия (трудовая книжка, индивидуальный трудовой договор, которые выдаются работодателем по месту работы);

7) документы от услугодателей, подтверждающие начисление оплаты за коммунальные услуги и расходы на содержание жилища и услуги связи за квартал, предшествующий кварталу обращения (выбор службы для перечисления жилищной помощи производится по усмотрению заявителя);

8) номер лицевого счета в банке или алтын карта (оригинал и копия), которые выдается банками второго уровня, либо номер лицевого счета (оригинал и копия), который выдается Павлодарским филиалом акционерного общества "Казпочта";

9) регистрационный номер налогоплательщика (РНН) - оригинал и копия, при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Налоговый комитет по городу Павлодару" по адресу: город Павлодар, площадь Победы, 5.

Документы, необходимые для назначения жилищной помощи, предоставляются в подлинниках и копиях для сверки, после чего подлинники документов возвращаются заявителю.

13. Место выдачи бланков заявлений, форм для оказания государственной услуги: государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара", улица Кривенко, 25, кабинеты N 120, 121.

14. Заявление и другие необходимые документы предоставляются специалистам сектора адресной социальной помощи Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинеты N 120, 121.

15. После представления всех необходимых документов для получения государственной услуги потребитель получает отрывной талон заявления, в котором указывается дата принятия документов и данные о специалисте, принявшем документы.

16. Оказание государственной услуги осуществляется при личном посещении специалистов Отдела.

Оказание государственной услуги посредством электронной почты, сайта не осуществляется.

Конечный результат оказания государственной услуги - договор о назначении жилищной помощи выдается специалистами Отдела по адресу: улица Кривенко 25, кабинеты N 120, 121.

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

1) наличие в частной собственности более одной единицы (доли) жилья (квартиры, дома);

- 2) сдача жилища в наем (поднаем);
- 3) отсутствие прав собственника или нанимателя (арендатора) жилья, расположенного на территории города Павлодара;
- 4) имеющих безработных, не зарегистрированных в уполномоченном органе в качестве безработных;
- 5) не соответствие числа прописанных лиц с числом фактически проживающих в жилище, на которых производится начисление коммунальных услуг;
- 6) если расходы на оплату содержания жилища и потребления коммунальных услуг в пределах нормы площади жилища и нормативов потребления коммунальных услуг, обеспечиваемого компенсационными мерами и размерами потребления коммунальных услуг в совокупном доходе семьи, не превышают долю предельно допустимых расходов на эти цели.

Основания для приостановления оказания государственной услуги - нет.

3. Принципы работы

18. Принципы работы, которыми руководствуется государственный орган по отношению к потребителю услуг: законность, защита и конфиденциальность предоставленной информации о содержании документов потребителя, исполнение своих служебных обязанностей, предоставление исчерпывающей информации об оказываемой государственной услуге, вежливость и корректность.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на имя начальника Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 303, телефон 32-00-96 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно через канцелярию Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 303, в рабочие дни

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим

срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у заведующей сектором Отдела по телефону 32- 97-18.

6. Контактная информация

24. Начальник ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 303, телефоны: 32-00-96, 32-33-32, адрес электронной почты: uprganpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

Заместитель начальника ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 304. Телефон: 32-11-80, адрес электронной почты: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Другая полезная информация для потребителя: прием и консультации заведующим сектором адресной социальной помощи осуществляются в рабочие дни с 9.00 до 17.00 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 118, телефон 32-08-79.

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания
государственной услуги

"Назначение жилищной помощи"

Таблица. 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	100%	99%	100%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	90%	90%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	85%	85%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным	99%		95%

лицом (произведенных начислений, расчетов)		95%	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	85%	85%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90%	90%	90%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	-	-	-
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,3%	0,3%	0,3%
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	99%	99%
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	85%	85%
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	85%	85%
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	85%

П р и л о ж е н и е 7

утверждено постановлением
акимата города Павлодара
от 15 мая 2008 года
N 590/12

С т а н д а р т оказания государственной услуги "Оформление документов на социальное обслуживание в государственных и негосударственных медико - социальных учреждениях"

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок оформления документов на социальное обслуживание в государственных и негосударственных медико - социальных учреждениях.

2. Форма оказываемой государственной услуги неавтоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 24 Закона

Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года "О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан", Приказа исполняющего обязанности Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 1 декабря 2005 года N 306-п "Об утверждении Типовых Правил социального обслуживания".

4. Государственная услуга предоставляется государственным учреждением "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" (далее - Отдел), расположенным по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Результатом оказываемой государственной услуги является выдача направления на социальное обслуживание в государственное учреждение "Дом Милосердия", ходатайство в департамент координации занятости и социальных программ Павлодарской области о направлении в государственное учреждение "Дом - интернат для инвалидов и престарелых".

6. Государственная услуга для оформления документов в государственное учреждение "Дом Милосердия" оказывается:

1) инвалидам и участникам Великой Отечественной войны независимо от с о с т а в а с е м ь и ;

2) лицам полностью или частично утратившим двигательную активность и способность к самообслуживанию и нуждающиеся в длительном постороннем уходе, согласно справке врачебно - консультативной комиссии;

3) одиноким пенсионерам;

4) одиноким инвалидам 1 и 2 группы;

5) одинокопроживающим семейным парам, не имеющим детей;

6) одиноким лицам, не являющимся пенсионерами и инвалидами, с нарушениями мозгового кровообращения и черепно - мозговыми травмами на период медико - социальной реабилитации.

7) пенсионерам и инвалидам, проживающим с родственниками на период л е ч е н и я и р е а б и л и т а ц и и ;

8) пенсионерам и инвалидам, имеющим работающих детей на период лечения и р е а б и л и т а ц и и ;

9) одиноким лицам предпенсионного возраста;

10) престарелым, инвалидам, иным лицам полностью или частично утратившим двигательную активность и способность к самообслуживанию, нуждающимся по состоянию здоровья в постороннем уходе непосредственно в у ч р е ж д е н и и ;

11) лицам, пострадавшим вследствие пожара, стихийного бедствия, несчастного случая, чрезвычайной ситуации (по заключению противопожарной службы или управления по чрезвычайным ситуациям) - (далее - потребитель).

Государственная услуга для оформления документов в государственное

учреждение "Дом - интернат для инвалидов и престарелых" оказывается:

1) престарелым гражданам, нуждающимся по состоянию здоровья в постоянном постороннем уходе и медицинском обслуживании;

2) инвалидам первой и второй группы, нуждающимся по состоянию здоровья в постоянном постороннем уходе и медицинском обслуживании (далее - потребитель).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов: не более 30 (тридцать) календарных дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более одного часа;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 40 (сорока) минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Отделе, на сайте www.ozsp.kz.

10. Государственная услуга представляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов.

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов.

Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга предоставляется в здании Отдела в кабинете №311, где имеется зал ожидания, стол, кресла, информационные стенды. Для безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус, работают три лифта.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:

1) заявление установленного образца, которое выдается специалистом сектора по работе с обращениями граждан и социальными учреждениями Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 311;

2) медицинская карта с указанием профиля дома - интерната (оригинал), которая оформляется лечебно-профилактическими учреждениями с указанием даты, печати, подписи главного врача;

3) флюорография (оригинал), которая выдается медицинскими учреждениями по месту жительства с указанием даты на снимке и описанием;

4) общий анализ мочи (RW и ВИЧ) - оригинал, который выдается по месту жительства медицинскими учреждениями;

5) анализ на кишечную группу (оригинал), который выдается по месту жительства медицинскими учреждениями;

6) выписка врачебно - консультативной комиссии (ВКК) - оригинал и копия, которая выдается по месту жительства медицинскими учреждениями сроком выписки не более 2 - 3 месяца;

7) выписка психоневрологического диспансера (оригинал), которая выдается государственным учреждением "Областной психоневрологический диспансер" по адресу: улица Усолка, 42, сроком выписки не более 2-3 месяца;

8) акт жилищно - бытовых условий, который составляется специалистами сектора по работе с обращениями граждан и социальными учреждениями Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 311;

9) листок убытия со штампом о снятии с регистрации (оригинал), который выдается государственным учреждением "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: улица Павлова, 48;

10) удостоверение личности (оригинал и копия), при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;

11) социальный индивидуальный код - СИК (оригинал и копия), при его отсутствии документ можно получить по месту присвоения в Павлодарском областном филиале республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" по адресу: город Павлодар, улица Академика Сатпаева, 44;

12) регистрационный номер налогоплательщика (РНН) - (оригинал и копия), при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Налоговый комитет по городу Павлодару" по адресу: город Павлодар, площадь Победы, 5.

Документы, необходимые для оказания услуги предоставляются в оригиналах и копиях для сверки.

13. Место выдачи бланков, форм для оказания государственной услуги: государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара", улица Кривенко, 25, кабинет N 311.

14. Заявление и другие необходимые документы предоставляются специалисту сектора по работе с обращениями граждан и социальными учреждениями Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 311.

15. После представления всех необходимых документов для получения государственной услуги выдается отрывной талон заявления, в котором указывается дата принятия документов и каким специалистом принято.

16. Оказание государственной услуги осуществляется при личном посещении специалистов Отдела.

Оказание государственной услуги посредством электронной почты, сайта - не осуществляется .

Конечный результат оказания государственной услуги направление, ходатайство выдается специалистами Отдела по адресу: улица Кривенко 25, кабинет N 311 .

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги: неполный перечень документов; медицинские противопоказаниями к социальному обслуживанию в медико-социальных учреждениях - наличие туберкулеза в активной стадии процесса, психических заболеваний, за исключением неврозов, неврозоподобных состояний при соматических заболеваниях, легкой степени дебильности, судорожных синдромов различной этиологии с редкими (не более 1 раза в 2-3 месяца) припадками, без слабоумия и выраженных изменений личности, карантинных инфекций, заразных заболеваний кожи и волос, венерических заболеваний, СПИД, требующих лечения в специализированных медицинских организациях .

Основания для приостановления оказания государственной услуги - нет.

3. Принципы работы

18. Принципы работы, которыми руководствуется государственный орган по отношению к потребителю услуг: законность, защита и конфиденциальность предоставленной информации о содержании документов потребителя, исполнение своих служебных обязанностей, предоставление исчерпывающей информации об оказываемой государственной услуге, вежливость и корректность.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05 .

22. Жалоба подается на заместителя акима города Павлодара, курирующего Отдел, по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно через канцелярию отдела документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать в отделе документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или по телефону 32-55-05.

6. Контактная информация

24. Начальник ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 303. Телефоны: 32-00-96, 32-33-32, адрес электронной почты: urzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

Заместитель начальника ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 304. Телефон: 32-11-80, адрес электронной почты: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Другая полезная информация для потребителя: прием и консультации заведующим сектором по работе с инвалидами и ветеранами адресной социальной помощи осуществляются в рабочие дни с 9.00 до 17.00 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 323, телефон 32-97-18.

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания

государственной услуги

"Оформление документов

на социальное обслуживание в

государственных и негосударственных

медико-социальных учреждениях"

Таблица. 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			
	100%		99%

1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа		99%	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	90%	90%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	85%	85%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов)	99%	95%	95%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	85%	85%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90%	90%	90%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	-	-	-
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,3%	0,3%	0,3%
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	99%	99%
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	85%	85%
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	85%	85%
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	85%

П р и л о ж е н и е 8

утверждено

акимата

от 15

№ 590/12

города

мая 2008

постановлением

Павлодара

года

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. Данная государственная услуга определяет порядок назначения и выплаты социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решению местных представительных органов.

2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная .

3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 14 пункта 1 статьи 31 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О местном государственном управлении в Республике Казахстан".

4. Государственная услуга предоставляется государственным учреждением "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" (далее - Отдел), расположенным по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Результатом оказания государственной услуги является уведомление о назначении и выплате социальной помощи в письменном или устном виде.

6. Государственная услуга оказывается отдельным категориям нуждающихся граждан из социально уязвимых слоев населения по решениям местных представительных органов.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов: в течение 30 (тридцать) календарных дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более одного часа;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 40 (сорок) минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Отделе, на сайте www.ozsp.kz.

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов.

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов.

Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга предоставляется в здании Отдела кабинеты N 120 , 121, где имеется зал ожидания, стол, кресла, информационные стенды. Для

безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:

1) заявление установленного образца лица, имеющего права на данную социальную выплату, которое выдается специалистам сектора адресной социальной помощи Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинеты N 120, 121;

2) удостоверение личности заявителя (оригинал и копия), при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;

3) регистрационный номер налогоплательщика (оригинал и копия), при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Налоговый комитет по городу Павлодару" по адресу: город Павлодар, площадь Победы, 5;

4) документ, подтверждающий место жительства и состав семьи - оригинал и копия (книга регистрации граждан, при ее отсутствии ее можно получить по месту оформления в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48; договор найма жилья из государственного жилищного фонда, при его отсутствии его можно оформить по месту оформления в государственном учреждении "Отдел финансов города Павлодара", по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25; справка с адресного бюро (оригинал), которая выдается адресным бюро по адресу: город Павлодар, улица Торайгырова, 70/1);

5) номер лицевого счета в банке или алтын карта (оригинал и копия), которые выдается банками второго уровня, либо номер лицевого счета (оригинал и копия), который выдается Павлодарским филиалом акционерного общества "Казпочта".

Назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов осуществляется согласно Инструкции по назначению социальной помощи, которая ежегодно утверждается постановлением акимата города Павлодара.

Согласно Инструкции по назначению социальной помощи по каждому виду социальной помощи определен свой перечень необходимых документов для назначения социальной помощи.

Социальная помощь по отдельным видам помощи назначается социально уязвимым слоям населения по базам данных, которые ведутся Отделом и Павлодарским городским отделением государственного центра по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики

К а з а х с т а н .

Документы, необходимые для назначения социальной помощи предоставляются в подлинниках и копиях для сверки, после чего подлинники документов возвращаются заявителю.

13. Место выдачи бланка заявления для оказания государственной услуги: государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара", улица Кривенко, 25, кабинеты N 120, 121.

14. Заявление и другие необходимые документы представляются специалистам сектора адресной социальной помощи Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинеты N 120, 121.

15. После представления всех необходимых документов для получения государственной услуги потребитель получает отрывной талон заявления, в котором указывается дата принятия документов и данные о специалисте, принявшем документы.

16. Оказание государственной услуги осуществляется при личном посещении специалистов Отдела или по телефону 32-03-83.

Оказание государственной услуги посредством электронной почты, сайта - не осуществляется.

Конечный результат оказания государственной услуги - уведомление в письменном или устном виде выдается специалистами Отдела по адресу: улица Кривенко 25, кабинеты N 115 или по телефону 32-03-83.

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- 1) неполный перечень необходимых документов;
- 2) сокрытие сведений о доходах;
- 3) превышение допустимого дохода для данного вида выплат;
- 4) снятие инвалидности с заявителя;
- 5) отказ от постановки на учет в качестве безработного;
- 6) истечение срока подачи документов.

Основания для приостановления оказания государственной услуги - нет.

3. Принципы работы

18. Принципы работы, которыми руководствуется государственный орган по отношению к потребителю услуг: законность, защита и конфиденциальность предоставленной информации о содержании документов потребителя, исполнение своих служебных обязанностей, предоставление исчерпывающей информации об оказываемой государственной услуге, вежливость и корректность.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на имя начальника Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 303, телефон 32-00-96 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно через канцелярию Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 303, в рабочие дни.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у заведующей сектором Отдела по телефону 32-97-18.

6. Контактная информация

24. Начальник ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 303. Телефоны: 32-00-96, 32-33-32, адрес электронной почты: upzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

Заместитель начальника ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 304. Телефон: 32-11-80, адрес электронной почты: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Другая полезная информация для потребителя: прием и консультации заведующим сектором адресной социальной помощи осуществляются в рабочие дни с 9.00 до 17.00 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 118, телефон 32-08-79.

П р и л о ж е н и е

к стандарту

оказания

государственной

услуги

" Назначение

и

выплата

социальной

помощи

отдельным категориям
 нуждающихся граждан
 по решениям местных
 представительных органов"

органов"

Таблица. 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	100%	99%	99%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	85%	85%%	85%%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	85%	85%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов)	99%	95%	95%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	85%	85%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90%	90%	90%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	-	-	-
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,3%	0,3%	0,3%
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	99%	99%
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	85%	85%

4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	85%	85%
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	85%

П р и л о ж е н и е 9

утверждено постановлением
 акимата города Павлодара
 от 15 мая 2008 года
 N 590/12

С т а н д а р т

оказания государственной услуги
"Оформление документов для материального
обеспечения детей - инвалидов,
обучающихся и воспитывающихся на дому"

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок оформления документов для материального обеспечения детей инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому.

2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 17; подпункта 3 пункта 1 статьи 21; пункта 6 статьи 29 Закона Республики Казахстан "О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан", статьи 3 Закона Республики Казахстан от 11 июля 2002 года "О социальной и медико-педагогической коррекционной поддержке детей с ограниченными возможностями".

4. Государственная услуга предоставляется государственным учреждением "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" (далее - Отдел), расположенным по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Результатом оказания государственной услуги является уведомление об оформлении документов на материальное обеспечение детей - инвалидов, обучающихся и воспитывающихся на дому.

6. Государственная услуга оказывается одному из родителей ребенка - инвалида, обучающегося и воспитывающегося на дому, либо его законному представителю (далее - потребитель).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов для получения государственной услуги: не более 30 (

тридцать) календарных дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более одного часа;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 40 (сорок) минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Отделе, на сайте www.ozsp.kz.

10. Государственная услуга представляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов.

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов.

Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга предоставляется в здании Отдела в кабинете N 116, где имеется зал ожидания, стол, кресла, информационные стенды. Для безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:

1) заявление одного из родителей либо лица, его заменяющего, с указанием в нем лицевого счета и наименования банка;

2) регистрационный номер налогоплательщика (оригинал и копия), при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Налоговый комитет по городу Павлодару" по адресу: город Павлодар, площадь Победы, 5;

3) заключение психолого - медико - педагогической консультации (оригинал), которое выдается психолого - медико - педагогической консультацией по адресу: город Павлодар, улица Катаева, 22;

4) выписка из протокола врачебно - консультационной комиссии (оригинал и копия), которая выдается по месту жительства в городских поликлиниках, во врачебных амбулаториях и семейно - врачебных амбулаториях;

5) справка об инвалидности (оригинал и копия), которая выдается по месту жительства комиссией медико - социальной экспертизы;

6) документ, подтверждающий состав семьи (ежеквартально), который выдается по месту жительства потребительскими кооперативами собственников квартир, в сельской зоне акимами сел, поселка;

7) свидетельство о рождении ребенка (оригинал и копия), при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: улица Павлова, 48

Обновление документов на назначение и выплату социальной помощи производится в обязательном порядке, за месяц до истечения срока их действия.

Документы, необходимые для назначения материального обеспечения, предоставляются в подлинниках и копиях для сверки, после чего подлинники документов возвращаются заявителю.

13. Место выдачи бланка заявления для оказания государственной услуги: государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара", улица Кривенко, 25, кабинет N 116.

14. Заявление и другие необходимые документы предоставляются специалистам сектора по работе с инвалидами и ветеранами Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 116.

15. После представления всех необходимых документов для получения государственной услуги потребитель получает отрывной талон заявления, в котором указывается дата принятия документов и данные о специалисте, принявшем документы.

16. Оказание государственной услуги осуществляется при личном посещении специалистов Отдела.

Оказание государственной услуги посредством электронной почты, сайта - не осуществляется.

Конечный результат оказания государственной услуги - уведомление об оформлении документов выдается специалистами Отдела по адресу: улица Кривенко 25, кабинет N 116.

17. Основанием отказа в предоставлении государственной услуги является:

- 1) достижение ребенком - инвалидом 18 лет;
- 2) истечение срока инвалидности;
- 3) отсутствие заключения психолога - медико - педагогической консультации

Основанием для приостановления оказания государственной услуги является:

- 1) достижение ребенком - инвалидом 18 лет;
- 2) истечение срока инвалидности.

3. Принципы работы

18. Принципы работы, которыми руководствуется государственный орган по отношению к потребителю услуг: законность, защита и конфиденциальность предоставленной информации о содержании документов потребителя, исполнение своих служебных обязанностей, предоставление исчерпывающей информации об оказываемой государственной услуге, вежливость и корректность.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на имя начальника Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 303, телефон 32-00-96 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно через канцелярию Отдела по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 303, в рабочие дни.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать у заведующей сектором Отдела по телефону 32-97-18.

6. Контактная информация

24. Начальник ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 303, телефоны: 32-00-96, 32-33-32, адрес электронной почты: uprganpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

Заместитель начальника ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 304. Телефон: 32-11-80, адрес электронной почты: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Другая полезная информация для потребителя: прием и консультации заведующим сектором по работе с инвалидами и ветеранами адресной социальной помощи осуществляются в рабочие дни с 9.00 до 17.00 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 306, телефон 32-07-36.

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания

государственной услуги

"Оформление документов

для материального обеспечения

Таблица. 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	100%	99%	100%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	90%	90%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	85%	85%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов)	99%	95%	95%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	85%	85%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90%	90%	90%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	-	-	-
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,3%	0,3%	0,3%
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	99%	99%
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	85%	85%
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%		80%

		80%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	85%

П р и л о ж е н и е 1 0

утверждено постановлением
 акимата города Павлодара
 от 15 мая 2008 года
 N 590/12

С т а н д а р т
оказания государственной услуги
"Назначение государственной адресной социальной помощи"

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок назначения государственной адресной социальной помощи.

2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная

3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 4 Закона Республики Казахстан от 17 июля 2001 года "О государственной адресной социальной помощи", постановления Правительства Республики Казахстан от 24 декабря 2001 года N 1685 "О мерах по реализации Закона Республики Казахстан "О государственной адресной социальной помощи".

4. Государственная услуга предоставляется государственным учреждением "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" (далее - Отдел), расположенным по адресу: улица Кривенко, 25, адрес электронной почты: urpzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Результатом оказания государственной услуги является извещение о назначении государственной адресной социальной помощи.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, оралманам, лицам, имеющим статус беженца, иностранцам, лицам без гражданства, имеющим вид на жительство и постоянно проживающим в Республике Казахстан, со среднедушевым доходом, не превышающим черты бедности (далее - потребитель).

Адресная социальная помощь не назначается безработным, не зарегистрированным в уполномоченных органах по вопросам занятости, кроме инвалидов и лиц в период их нахождения на стационарном лечении более одного месяца, учащихся и студентов, слушателей и курсантов дневной формы обучения, включая магистратуру и аспирантуру, а также граждан, занятых уходом за инвалидами первой и второй групп, лицами старше восьмидесяти лет, детьми в

исполнение своих служебных обязанностей, предоставление исчерпывающей информации об оказываемой государственной услуге, вежливость и корректность.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на заместителя акима города Павлодара, курирующего Отдел, по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 315.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать в отделе документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или по телефону 32-55-05.

6. Контактная информация

24. Начальник ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 303. Телефоны: 32-00-96, 32-33-32, адрес электронной почты: urzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

Заместитель начальника ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по понедельникам с 9.00 до 13.00 часов, по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 304. Телефон: 32-11-80, адрес электронной почты: socprogzam@pavlodar.kz.

25. Другая полезная информация для потребителя: прием и консультации заведующим сектором адресной социальной помощи осуществляются в рабочие дни с 9.00 до 17.00 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 118, телефон 32-08-79.

4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	85%	85%
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	85%

П р и л о ж е н и е 1 1

утверждено постановлением
 акимата города Павлодара
 от 15 мая 2008 года

№ 590/12

С т а н д а р т
оказания государственной услуги
"Выдача справок безработным гражданам"

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок выдачи справок безработным гражданам.

2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 8 пункта 1 статьи 8 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О занятости населения".

4. Государственная услуга предоставляется государственным учреждением "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" (далее - Отдел), расположенным по адресу: улица Кривенко 25, адрес электронной почты: uprzanpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

5. Результатом оказываемой государственной услуги является - справка.

6. Государственная услуга оказывается гражданам, состоящим на учете в качестве безработных (далее - потребитель).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов для получения государственной услуги: до 15 (пятнадцать) календарных дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: не более одного часа;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов: не более 40 (сорок) минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах в Отделе, на сайте www.ozsp.kz.

10. Государственная услуга представляется ежедневно, за исключением

субботы, воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов.

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов.

Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга предоставляется в здании Отдела в кабинете N 106, где имеется зал ожидания, стол, кресла, информационные стенды. Для безопасности предусмотрены два выхода, для людей с ограниченными возможностями имеется пандус.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:

заявление установленного образца, которое выдается специалистом сектора содействия трудоустройству Отдела по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 106;

удостоверение личности (оригинал), при его отсутствии документ можно получить по месту регистрации в государственном учреждении "Центр обслуживания населения города Павлодара" по адресу: город Павлодар, улица Павлова, 48;

13. Место выдачи бланка заявления для оказания государственной услуги: государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара", улица Кривенко, 25, кабинет N 106.

14. Заявление и необходимые документы предоставляются специалисту сектора содействия трудоустройству Отдела по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 106.

15. После сдачи всех необходимых документов потребитель получает отрывной талон заявления, в котором указывается дата принятия заявления и данные о специалисте, принявшем документы.

16. Оказание государственной услуги осуществляется при личном посещении специалистов Отдела или через почтовую связь.

Оказание государственной услуги посредством электронной почты, сайта - не осуществляется.

Конечный результат оказания государственной услуги - справка, выдается специалистом Отдела по адресу: улица Кривенко 25, кабинет N 106.

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- 1) отсутствие документа, удостоверяющего личность;
- 2) потребитель услуги не регистрировался в уполномоченном органе в качестве безработного.

Основания для приостановления оказания государственной услуги - нет.

3. Принципы работы

18. Принципы работы, которыми руководствуется государственный орган по отношению к потребителю услуг: законность, защита и конфиденциальность предоставленной информации о содержании документов потребителя, исполнение своих служебных обязанностей, предоставление исчерпывающей информации об оказываемой государственной услуге, вежливость и корректность.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняются по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315, телефон 32-55-05.

22. Жалоба подается на заместителя акима города Павлодара, курирующего Отдел, по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или в вышестоящий орган.

Жалоба принимается в письменном виде, по почте, либо нарочно через канцелярию отдела документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315.

23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающим срок и место получения ответа, является талон. О ходе рассмотрения жалобы можно узнать в отделе документационного обеспечения аппарата акима города Павлодара по адресу: улица Кривенко, 25, кабинет N 315 или по телефону 32-55-05.

6. Контактная информация

24. Начальник ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по средам с 16.00 до 18.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 303. Телефоны: 32-00-96, 32-33-32, адрес электронной почты: uprganpv@mail.ru, socprogzam@pavlodar.kz.

Заместитель начальника ГУ "Отдел занятости и социальных программ города Павлодара" осуществляет личный прием еженедельно по четвергам с 16.00 до 18.00 часов по адресу: город Павлодар, улица Кривенко, 25, кабинет N 109.

Телефон: 32-18-50, адрес электронной почты: uprganpv@mail.ru.

Информация для потребителя о дополнительных услугах:

- 1) информирование обращающихся граждан и безработных о возможностях получения работы ;
- 2) оказание содействия в трудоустройстве;
- 3) направление безработных с их согласия на общественные работы;
- 4) направление безработных на профессиональное обучение.

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания государственной услуги " Выдача справок безработным гражданам"

Таблица. 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	95%	95%	95%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	85%	85%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	85%	85%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов)	95%	90%	90%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	85%	85%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	80%	80%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	-	-	-
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,3%	0,3%	0,3%

4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	90%	90%
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	85%	85%
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	85%	85%
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	85%	85%

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