

**Об утверждении стандартов оказания государственных услуг государственных учреждением "Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области" оказываемых физическим лицам**

***Утративший силу***

Постановление акимата Айыртауского района Северо-Казахстанской области N 164 от 25 июня 2008 года. Зарегистрировано Управлением юстиции Айыртауского района Северо-Казахстанской области 31 июля 2008 года N 13-3-71. Утратило силу - постановлением акимата Айыртауского района Северо-Казахстанской области от 14 августа 2009 года N 197

      Сноска. Утратило силу - постановлением акимата Айыртауского района Северо-Казахстанской области от 14.08.2009 N 197

      В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан «Об административных процедурах», постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 558 «Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги» акимат района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

      1. Утвердить стандарты оказания государственных услуг государственным учреждением «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области», оказываемых физическим лицам по 2 (двум) государственным услугам:

      1) Назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов.

      2) Назначение жилищной помощи.

      2. Советнику акима района по правовым вопросам (Галиаскарова А.В.) обеспечить государственную регистрацию настоящего постановления в Управлении юстиции Айыртауского района.

      3. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования.

       *Аким района                               Е.Айнабеков*

Утвержден

постановлением акимата

Айыртауского района

от 25 июня 2008 г. № 164

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**
**«Назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов»**

 **1. Общие положения**

      1. Назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов -процедура оформления документов и расчетов для выплаты социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан.

      2. Форма оказываемой государственной услуги - частично автоматизированная.

      3. Данная государственная услуга оказывается на основании подпункта 14) пункта 1 статьи 31 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года № 148-11 «О местном государственном управлении в Республике Казахстан», подпунктом 3) пунктом 2 статья 11 Закона Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года № 39-III «О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан», статьей 20 Закона Республики Казахстан от 28 апреля 1995 года № 2247 «О льготах и социальной защите участников, инвалидов Великой Отечественной войны и лиц, приравненных к ним», решения сессии Айыртауского районного маслихата о бюджете района на соответствующий год.

      4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района », адрес: 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 42, кабинет 1, тел. (871533) 21298, 21635, факс 21362, адрес электронной почты: rо\_аіуrta@mаіl.оnlіnе.кz

      5. В результате оказания государственной услуги назначается и выплачивается социальная помощь для прохождения бесплатного санаторно-курортного лечения в санаториях, профилакториях и пансионатах.

      6. Государственная услуга оказывается:

      1) участникам Великой Отечественной войны;

      2) инвалидам Великой Отечественной войны;

      3) вдовам воинов, погибших в годы Великой Отечественной войны, не вступившим в повторный брак;

      4) бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны;

      5) лицам, награжденным орденами и медалями бывшего Союза Советских Социалистических Республик за самоотверженный труд и безупречную службу в тылу в годы Великой Отечественной войны;

      6) лицам, награжденным знаком «Житель блокадного Ленинграда»;

      7) лицам, принимавшим участие в ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции;

      8) воинам-интернационалистам, принимавшим участие в боевых действиях в Республике Афганистан;

      9) инвалидам всех категорий.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) срок оказания государственной услуги: в течение 10 дней со дня получения заявления со всеми необходимыми документами;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: 40 минут.

      8. Данная государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Настоящий стандарт оказания государственной услуги размещен на информационном стенде государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области», по адресу: Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 42.

      10. Государственная услуга оказывается потребителю ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов, без предварительной записи.

      11. В местах предоставления государственной услуги имеются зал ожидания, информационный стенд с образцами заполнения документов, вход в здание оборудован пандусом.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги:

      1) заявление, установленного образца;

      2) копия документа, удостоверяющего личность (удостоверение личности, паспорт);

      3) Удостоверение участника Великой Отечественной войны - для участников и инвалидов Великой Отечественной войны;

      4) справка об инвалидности - для инвалидов;

      5) индивидуальная программа реабилитации о нуждаемости в санаторно-курортном лечении в санаториях, профилакториях и пансионатах - для инвалидов;

      6) документы, подтверждающие право на получение социальной помощи (справка медицинского учреждения о нуждаемости в санаторно- курортном лечении).

      13. Бланк заявления можно получить в государственном учреждении «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области» по вышеуказанному адресу.

      14. Документы, необходимые для получения государственной услуги сдаются в государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области», главному специалисту отдела по работе с ветеранами по адресу: Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 42.

      15. Потребитель услуги, сдавший все необходимые документы регистрируется в журнале учета и получает расписку в принятии документов, в которой содержится дата получения потребителем государственной услуги.

      16. Социальная выплата на санаторно-курортное лечение осуществляется через банки второго уровня.

      17. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги служат:

      предоставление неполного пакета документов;

      предоставление заявителем недостоверных (ложных) сведений.

 **3. Принципы работы**

      18. Основными принципами работы, которыми руководствуется государственный орган по отношению к потребителю данной услуги являются вежливость, предоставление исчерпывающей информации об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании предоставленных документов.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются следующими 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 учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района», оказывающего государственные услуги, ежегодно утверждается специально созданной рабочей группой.

 **5. Порядок обжалования**

      21. Информацию о порядке обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц можно получить по адресам:

      1) 150100, Северо-Казахстанская область, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 42, кабинет 1, Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района», телефон (871533) 21362, 21298, адрес электронной почты: rо\_аіуrta@mаіl.оnlіnе.кz

      Прием посетителей: ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов;

      2) 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 44, кабинет 13, Государственное учреждение «Аппарат акима Айыртауского района», телефон/факс (871533) 22648, адрес электронной почты: аіrtау-акіmаt@sко.кz

      Прием посетителей: ежедневно, кроме субботы и воскресенья с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов;

      3) 150008, Северо-Казахстанская область, город Петропавловск, улица Абая 64, Государственное учреждение «Департамент координации занятости и социальных программ Северо-Казахстанской области», телефон 8 (7152) 469073, телефон/факс (87152) 469073, адрес электронной почты:  оbl\_dер@mаіl.оnlіnе.кz

      Прием посетителей: ежедневно, кроме субботы и воскресенья с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов.

      Прием жалоб: ежедневно кроме субботы и воскресенья с 14.00 часов до 18.00 часов.

      22. Жалоба подается:

      1) на имя начальника государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области», 150100, Северо-Казахстанская область, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова, 42, кабинет 1, Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района», телефон (871533) 21362, 21298, адрес электронной почты: rо\_аіуrta@mаіl.оnlіnе.кz

      2) на имя акима Айыртауского района в кабинет 13 государственного учреждения «Аппарат акима Айыртауского района», 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 44, кабинет 13, Государственное учреждение «Аппарат акима Айыртауского района», телефон/факс (871533) 22648, адрес электронной почты: аіrtау-акіmаt@sко.кz

      3) на имя начальника государственного учреждения «Департамент координации занятости и социальных программ Северо-Казахстанской области», 150008, Северо-Казахстанская область, город Петропавловск, улица Абая,64, Государственное учреждение «Департамент координации занятости и социальных программ Северо-Казахстанской области», телефон 8 (7152) 469073, телефон/факс (87152) 469073, адрес электронной почты:  оbl\_dер@mаіl.оnlіnе.кz

      23. Подтверждением принятия жалобы является регистрация в Журнале обращений физических лиц. Жалоба рассматривается в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

      О ходе рассмотрения жалобы можно узнать по телефону государственного органа, принявшего жалобу.

      О результатах рассмотрения жалобы сообщается письменно.

 **6. Контактная информация**

      24. 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 42, Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанская область» телефон (871533) 21362, 21635, адрес электронной почты: rо\_аіуrta@mаіl.оnlіnе.кz

      График работы ежедневно с 9.00 часов до 18.00 часов, кроме субботы и воскресенья, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов.

      График приема начальника отдела: среда, четверг, пятница с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов, телефон (871533) 21362, (приемная).

      График приема заместителя начальника отдела: понедельник, вторник, четверг с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов, телефон (871533)21635.

      25. Государственное учреждение «Аппарат акима Айыртауского района», юридический адрес: 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица Ш.Уалиханова, 44, телефон приемной 8(71533) 21102, 22648 (общий отдел), адрес электронной почты: аіrtау-акіmаt@sко.кz

Приложение

к стандарту оказания

государственной услуги

«Назначение и выплата социальной

помощи отдельным категориям нуждающихся

граждан по решениям местных

представительных 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. Своевременность |
| 1.1.% (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа | 100 | 100 | 100 |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут | 100 | 100 | 100 |
| 2. Качество |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 100 | 100 | 100 |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 100 | 100 | 100 |
| 3. Доступность |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги | 100 | 100 | 100 |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза | 100 | 100 | 100 |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет | 0 | 0 | 0 |

|  |
| --- |
| 4. Процесс обжалования |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0 | 0 | 0 |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 0 | 0 | 0 |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 0 | 0 | 0 |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 0 | 0 | 0 |
| 5. Вежливость |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 100 | 100 | 100 |

Утвержден

постановлением акимата

Айыртауского района от 25 июня 2008 г.N 164

 **Стандарт оказания государственной услуги «Назначение жилищной помощи»**

 **1. Общие положения**

      1. Назначение жилищной помощи - процедура оформления документов и расчетов для выплаты компенсации, предоставляемой населению для возмещения затрат по оплате содержания жилья, в том случае, если расходы на эти цели в пределах норм, обеспечиваемых компенсационными мерами, в бюджете семьи превышают долю предельно допустимых расходов на эти цели.

      2. Форма оказываемой государственной услуги - частично автоматизированная.

      3. Данная государственная услуга оказывается на основании статьи 97 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года № 94-1 «О жилищных отношениях».

      4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области», адрес: 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова, 42, телефон 8-715-33-21-362, адрес электронной почты: rо\_аіуrta@mаіl.оnlіnе.кz

      5. В результате оказания данной услуги потребитель получит:

      1) извещение о назначении или извещение об отказе в предоставлении жилищных пособий;

      2) ежемесячный расчет жилищного пособия.

      6. Государственная услуга оказывается физическим лицам, постоянно проживающим на территории Айыртауского района и являющимися собственниками или пользователями (нанимателями, арендаторами) жилища.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) сроки оказания государственной услуги: в течение 10 дней со дня получения заявления со всеми необходимыми документами;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов 40 минут;

      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении договора о предоставлении жилищного пособия, извещения об отказе в назначении жилищной помощи, ежемесячного расчета - 10 минут.

      8. Данная государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Настоящий стандарт оказания государственной услуги размещен на информационном стенде государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области».

      10. Прием документов от населения производится: во вторник и четверг с 9.00 часов до 17.00 часов, для специалистов аппарата акимов сельских округов в среду с 9.00 часов до 17.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов, без предварительной записи.

      11. Прием документов осуществляется в кабинете, расположенном на втором этаже здания, имеющего основной и аварийный выходы, зал ожидания, информационный стенд с образцами заполнения документов, вход в здание оборудован пандусом.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги:

      1) заявление установленного образца;

      2) документ, удостоверяющий личность;

      3) Правоустанавливающий документ на жилье (ордер, договор о приватизации, договор купли-продажи, договор дарения, свидетельство о праве на наследство, договор найма (аренды), решение суда о признании права собственности на жилье и другие);

      4) документ, подтверждающий место жительства и состав семьи (книга регистрации граждан), выданный Центром обслуживания населения (Центр обслуживания населения, находится по адресу: улица Озерная, 4, график работы: ежедневно с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов);

      5) документ, подтверждающий семейное положение заявителя (свидетельства о браке или расторжении брака, за исключением одиноко проживающих лиц старше 65 лет, свидетельства о рождении несовершеннолетних детей, справка одинокой матери) - подлинники и копии;

      6) документы, подтверждающие трудовую деятельность заявителя и членов семьи (трудовые книжки, трудовые договоры, справки с места работы и другие);

      7) сведения о расходах по оплате за содержание жилья, коммунальных услуг установленного образца;

      8) сведения о доходах членов семьи установленного образца и подтверждающие документы к ним (справки о заработной плате, пенсии, социальных пособий, квитанции почтовых переводов);

      9) сведения о наличии личного подсобного хозяйства;

      10) безработные граждане предоставляют справку занятости государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области», адрес: улица имени Шокана Уалиханова, 42, телефон 8-715-33-22-401.

      11) регистрационный номер налогоплательщика (РНН), выданный Налоговым органом (Налоговый комитет по село Саумалколь, находится по адресу: улица Матросова 19, телефон 8-315-33-21-583, график работы: ежедневно с 9.00 часов до 19.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 15.00 часов);

      12) номер лицевого счета в банке второго уровня, на который будет производиться выплата жилищной помощи.

      13. Бланк заявления, сведения о расходах по оплате за содержание жилья, коммунальных услуг, сведения о полученных доходах членов семьи заявителя можно получить в государственном учреждении «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области» по вышеуказанному адресу.

      14. Документы, необходимые для получения государственной услуги сдаются главному специалисту отдела социальных программ в государственном учреждении «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района, Северо-Казахстанской области».

      15. Потребитель услуги, сдавший все необходимые документы,

регистрируется в журнале регистрации заявлений на назначение жилищных

пособий и получает расписку в принятии документов.

      16. Получение копии договора о предоставлении жилищных пособий или извещения об отказе в предоставлении жилищных пособий, а также расчетов жилищного пособия (в зависимости от возможности заявителя) осуществляется:

      1) при личном посещении государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области» по адресу: село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова, 42 по электронной почте: rо\_аіуrta@mаіl.оnlіnе.кz

      17.Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

      1) наличие в частной собственности более одной единицы жилья (квартиры, дома) или сдача жилых помещений в наем (аренду) или под наем;

      2) наличие в семье лиц трудоспособного возраста, которые не работают, не учатся по дневной форме обучения, не служат в армии и не зарегистрированы в качестве безработного в органах занятости, за исключением лиц, признанных инвалидами по заключению медико-социальной экспертизы, осуществляющих уход за инвалидами и лицами старше восьмидесяти лет, признанными нуждающимися в уходе, или занятых воспитанием ребенка (одного и более)в возрасте до 3-х лет, а также воспитанием 4-х и более детей до окончания младшим ребенком первого класса (но не старше 9 лет).

      Пенсионерам, являющимся собственниками квартир, в составе семьи которых проживают дети, внуки, пособие может быть назначено на пенсионеров без учета детей и внуков с учетом нормы площади 18 квадратных метров на 1 человека и норм потребления коммунальных услуг на 1 человека.

      Основания для приостановления выплаты:

      1) семьи, в которых имеются безработные граждане, отказавшиеся от предложенной подходящей работы или самовольно прекратившие обучение или участие в общественно-оплачиваемых работах, на основании заключения специальной комиссии лишаются права на получение жилищного пособия в течение года с момента отказа, прекращения обучения или прекращения участия в общественно-оплачиваемых работах, а излишне выплаченные суммы подлежат возврату в добровольном или установленном законодательством порядке;

      2) в случае предоставления недостоверных сведений, повлекших за собой необоснованное заключение договора на предоставление жилищного пособия либо начисление и выплату пособия в завышенном размере, заявитель на основании заключения специальной комиссии лишается права на получение жилищного пособия в течение одного года, а незаконно полученные в виде жилищных пособий суммы подлежат возврату в добровольном или установленном законодательством порядке; семьям, не представившим сведения о доходах и составе семьи в течение текущего квартала, независимо от причин, начисление жилищного пособия приостанавливается и возобновляется только после представления документов. Семьям, не представившим сведения о доходах и составе семьи до конца срока действия договора, начисление пособий за оставшиеся месяцы не производится.

 **3. Принципы работы**

      18. Основными принципами работы, которыми руководствуется государственный орган по отношению к потребителю данной услуги являются вежливость, предоставление исчерпывающей информации об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются следующими 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 учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области», оказывающего государственные услуги, ежегодно утверждается специально созданной рабочей группой.

 **5. Порядок обжалования**

      21. Информацию о порядке обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц можно получить по адресам: 1)150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова, 42, телефон 8-715-33-21-362, адрес электронной почты: rо\_аіуrta@mаіl.оnlіnе.кz

      Прием посетителей: ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов;

      2) 150100, Северо-Казахстанская область, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова, 44, Государственное учреждение «Аппарат акима Айыртауского района», телефон 8-715-33-21-102, адрес электронной почты: аіrtау-акіmаt@sко.кz

      Прием посетителей: ежедневно, кроме субботы и воскресенья с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов;

      3) 150008, Северо-Казахстанская область, город Петропавловск, улица имени Абая, 64,

      Государственное учреждение «Департамент координации занятости и социальных программ Северо-Казахстанской области», телефон 8 (7152) 465648, телефон/факс (77152) 469073, адрес электронной почты:  оbl\_dер@mаіl.оnlіnе.кz

      Прием посетителей: ежедневно, кроме субботы и воскресенья с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв-с 13.00 часов до 14.00 часов. Прием жалоб: ежедневно с 14.00 до часов 18.00 часов.

      22. Жалоба подается:

      1) на имя начальника отдела государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района, Северо-Казахстанской области», телефон 8-715-33-21-362, адрес электронной почты: rо\_аіуrta@mаіl.оnlіnе.кz

      2) на имя акима Айыртауского района, аппарата акима Айыртауского района телефон 8-715-33-21-102, адрес электронной почты: аіrtау-акіmаt@sко.кz

      3) на имя начальника государственного учреждения «Департамент координации занятости и социальных программ Северо-Казахстанской области», телефон 8 (7152) 465648, телефон/факс (77152) 469073, адрес электронной почты:  оbl\_dер@mаіl.оnlіnе.кz

      23. Подтверждением принятия жалобы является регистрация в Журнале обращений физических лиц. Жалоба рассматривается в сроки, предусмотренные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

      О ходе рассмотрения жалобы можно узнать по телефону государственного органа, принявшего жалобу.

 **6. Контактная информация**

      24. 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 42, Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области» телефон (871533) 21362, адрес электронной почты: rо\_аіуrta@mаіl.оnlіnе.кz

      График работы ежедневно с 9.00 часов до 18.00 часов кроме субботы и воскресенья, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов.

      График приема начальником отдела: среда, четверг, пятница с 9.00 часов до 18.00 часов перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов телефон (871533)21362.

      График приема заместителя начальника отдела: понедельник, вторник, четверг с 9.00 часов до 18.00 часов перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов телефон (871533) 21635.

      25. Государственное учреждение «Аппарат акима Айыртауского района», юридический адрес: 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица Ш.Уалиханова 44, телефон приемной 8(71533) 21102, 22648 (общий отдел), адрес электронной почты: аіrtау-акіmаt@sко.кz

Приложение

к стандарту оказания

государственной услуги

«Назначение жилищной помощи»

 **Таблица. Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и доступности | Нормативноезначение показателя | Целевое значение показателя в последующем году | Текущее значение показателяв отчетном году |
| 1. Своевременность |
| 1.1.% (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа | 100 | 100 | 100 |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут | 100 | 100 | 100 |
| 2. Качество |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 100 | 100 | 100 |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 100 | 100 | 100 |
| 3. Доступность |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги | 100 | 100 | 100 |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза | 100 | 100 | 100 |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет | 100 | 100 | 100 |

|  |
| --- |
| 4. Процесс обжалования |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0 | 0 | 0 |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 0 | 0 | 0 |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 0 | 0 | 0 |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 0 | 0 | 0 |
| 5. Вежливость |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 100 | 100 | 100 |

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