

**Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің
мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартын бекіту туралы**

Күшін жойған

Оңтүстік Қазақстан облысы Арыс қалалық әкімдігінің 2007 жылғы 13 желтоқсандағы N 1119 қаулысы. Оңтүстік Қазақстан облысы Арыс қаласының Әділет Басқармасында 2008 жылғы 22 қаңтарда N 14-2-53 тіркелді. Күші жойылды - Оңтүстік Қазақстан облысы Арыс қаласының әкімдігінің 2009 жылғы 15 қазандағы N 444 Қаулысымен

Ескерту. Күші жойылды - Оңтүстік Қазақстан облысы Арыс қаласының әкімдігінің 2009.10.15 N 444 Қаулысымен.

Р Қ А О е с к е р т п е с і !

Мәтінде авторлық орфография және пунктуация сақталған.

Қазақстан Республикасының "Әкімшілік рәсімдер туралы" Заңының 9-1 бабына және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 30.06.2007 жылғы "Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" N 558 қаулысына сәйкес Арыс қаласының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің өздерінің құзыретіне кіретін әрбір мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттары (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 қосымшадағы) **б е к і т і л с і н .**

2. Осы қаулының орындалуын бақылау қала әкімінің аппарат жетекшісі Б. Ділдәбековке **ж ү к т е л с і н .**

3. Осы қаулы алғаш ресми жарияланғаннан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қала әкімі:

С. Тәукебаев

Арыс қаласы әкімдігінің 2007
жылғы 12 желтоқсандағы N 1119

қаулысымен бекітілген 1 қосымша

**"Жұмыссыз азаматтарды есепке қою және тіркеу" мемлекеттік қызмет
көрсетудің стандарты**

1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет стандарты жұмыссыз азаматтарды Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімімен жұмыссыз ретінде тіркеп, есепке қою тәртібін белгілейді (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:
1) Қазақстан Республикасының "Халықты жұмыспен қамту туралы" 2001 жылғы 23 қаңтардағы № 149 Заңының 15 және 16 бабтары негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Жумабаев көшесі н/з үй, телефон: 2 - 1 2 - 5 7 .

5. Мемлекеттік қызметтің аяқтау нысаны жұмыссыз азаматқа дербес есепке алу карточкасын беру .

6. Мемлекеттік қызмет Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде жұмыссыз ретінде тіркелген Қазақстан Республикасының азаматтарына, шетел азаматтарына және азаматтығы жоқ тұлғаларға көрсетіледі (әрі қарай - тұтынушылар).

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде ;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс ;

3) дербес есеп карточкасын алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 15 минуттан аспауы тиіс .

8. Осы мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Арыс қаласы, Жумабаев көшесі н/з үй, Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің фойесіндегі визуалды ақпарат көзінде (стендте) орналасқан.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі .

11. Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті тұтынушы келесі құжаттарды ұсынады:

1) жеке басының куәландыратын құжат (түпнұсқасы және көшірмесі);

- 2) еңбек қызметін растайтын құжат (түпнұсқасы мен көшірмесі);
- 3) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТТН) (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 4) әлеуметтік жеке коды (ЖӘК) (түпнұсқасы, көшірмесі);
- 5) табысы туралы мәлімет (мәлімдеу сипатында);
- 6) шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдар, шетелдіктің Қазақстан Республикасында тұруға ықтиярхатын және азаматтығы жоқ адамның ішкі істер органдарында тіркелгені туралы белгісі бар куәлігін (түпнұсқасы және көшірме);
- 7) оралмандар, оралман куәлігін (түпнұсқасы және көшірмесі).

13. Мемлекеттік қызметті пайдалану кезінде уәкілетті органның бланкісі (арыз түрінде және т.б.) талап етілмейді.

14. Мемлекеттік қызметті тұтынушы керекті құжаттарды Арыс қаласы, Жумабаев көшесі н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарына ұсынады.

15. Тұтынушыға, барлық керекті құжаттарды тапсырғаннан кейін, құжаттардың қабылданғаны туралы уақыты мен қабылдаған қызметкердің аты-жөні көрсетілген қол хат беріледі.

16. Жұмыссызға дербес есеп карточкасы уәкілетті органға өзі келген кезде ғана беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. Сонымен қатар:

- 1) лайықты жұмыстың ұсынылған екі түрінен жазбаша түрінде бас тарту;
- 2) уәкілетті орган жолдама берген күннен бастап бес жұмыс күні ішінде белгісіз себептермен ұсынылған жұмысқа орналасуға келмеу;
- 3) тұрғылықты жері өзгеруі;
- 4) жұмыспен қамтылғандар санатына жатқызылуы;
- 5) жұмыссыз бас бостандығынан айыру түріндегі жазамен сотталғанда не сот шешімі бойынша мәжбүрлеп емдеуге жіберілуі;
- 6) Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес зейнетақы тағайындалғанда.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен

ө л ш е н е д і .

20. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Жумабаев көшесі н/з үй, н/з қызмет бөлмесі, телефон : 2 - 1 2 - 5 7 .

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Арыс қаласы әкімі аппаратының және/немесе Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Жумабаев көшесі н/з үй, т е л е ф о н : 2 - 1 2 - 5 7 .

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 1 5 кү н н і ң і ш і н д е қ а р а л а д ы .

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Арыс қаласы, Жумабаев көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің т е л е ф о н ы : 2 - 1 2 - 5 7 .

Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-13-71.

Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-12-5 7 .

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Арыс қаласы әкімдігі, мекен-жайы: Арыс қаласы, Аль-Фараби көшесі № 3 үй, телефон: 2-11-21. Электрондық пошта: Apprazow 79@ mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Жумабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-12-57.

Мемлекеттік қызмет көрсету

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
	90%	70%	60%

мәртебесі бар аумақта тұрған, жұмыс істеген немесе қызмет өткерген (оның ішінде мерзімді) азаматтарға көрсетіледі (бұдан әрі - тұтынушы).

7. Мемлекеттік қызмет келесі мерзімдерде жүзеге асырылады: мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап: 20 күн ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге берілген ең ұзақ уақыт; 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде; 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті көрсетілу үшін тұтынушы мыналарды:

1) Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің қабылдау жүргізетін маманымен берілген бланкіні толтырған өтінішін;

2) жеке басының куәлігі (түбірі және көшірмесі);

3) мекен-жай анықтамасы немесе азаматтарды тіркеу кітабы (жаңа үлгісі, түпнұсқасы және көшірмесі);

4) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТТН) (түпнұсқасы және көшірмесі);

5) әлеуметтік жеке коды (ӘЖК) (түпнұсқасы және көшірмесі);

6) екінші деңгейдегі банкінің жеке есеп шотының нөмірі;

7) тұрғанын айғақтайтын мұрағат анықтамалары, Халық депутаттары селолық

, кенттік (ауылдық) кеңестің, тұрғын үй пайдалану басқармаларының, үй басқармаларының, кент, ауыл (село), ауылдық (селолық) округ әкімдерінің, пәтер кооперативтерінің анықтамалары;

8) экологиялық куәлік (радиациялық қатер аймақтарында тұру фактісін және кезеңін растайтын құжаттары болмаған жағдайда) (түпнұсқасы және көшірмесі);

9) еңбек кітапшасының (көшірмесі және түпнұсқасы);

10) туу туралы куәлік (көшірмесі және түпнұсқасы);

11) орта білім туралы аттестат, мектепті бітіргені туралы куәлік (түпнұсқасы және көшірмесі);

12) әскери билет (түпнұсқасы және көшірмесі);

13) оқу орнын бітіргені туралы диплом (түпнұсқасы және көшірмесі).

13. Жұмабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар М. Жұмабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Іс қағаздарының макеттері арнайы комиссиямен 20 күн ішінде қаралып, соңынан 5 күн ішінде азаматтар тізімі мен іс қағаздарының макеттері республикалық қазыналық зейнетақы төлеу мекемесіне жолданады.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. Сонымен қатар:

1) Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тексеру барысында бір реттік өтемақының төлену фактісі анықталған жағдайда;

2) құжаттары толық жинақталмаған жағдайда.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік

мүмкіндігімен

өлшенеді.

20. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Арыс қаласының, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2-13-71.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Арыс қаласының әкімі аппаратының және/немесе Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-13-71.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараттары

24. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-13-71.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-13-71.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-13-71.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Арыс қаласының әкімдігі, мекен-жайы: Арыс қаласы, Әл-Фара би көшесі № 3 үй, телефон: 2-11-21. Электрондық пошта: Apprazow 79@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-13-71.

М е м л е к е т т і к к ы з м е т

көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			

5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
---	-----	-----	-----

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Арыс қаласы әкімдігінің 2007
жылғы 12 желтоқсандағы № 1119

қаулысымен бекітілген 3 қосымша

"Мүгедектерге протездік - ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Бұл стандарт мүгедектерге протездік - ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу бойынша мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

- 1) Қазақстан Республикасының 2005 жылғы 13 сәуірдегі "Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" № 39 Заңы;
- 2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 20 шілдедегі "Мүгедектерді оңалтудың кейбір мәселелері туралы" № 754 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2 - 13 - 71.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны – мүгедектерді протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет келесі санаттарға жататын Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі (бұдан әрі – тұтынушы):

1) Ұлы Отан соғысының мүгедектері мен қатысушыларына, сондай-ақ жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдар;

2) Қазақстан Республикасының Қарулы Күштерінде қызметтік міндеттерін атқаруымен байланысты мүгедек болған әскери қызметшілер;

3) ішкі істер органдарының, ұлттық қауіпсіздік органдарының басшы және қатардағы құрамының қызметтік міндеттерін атқаруымен байланысты мүгедек болған тұлғалар;

4) жалпы аурудан мүгедек болғандар;

5) бала жасынан мүгедектер;

6) мүгедек балалар.

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі: 3 жұмыс күннің ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде ең ұзақ кезек күту уақыты: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды тағайындауда немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыруды алу үшін ең ұзақ күту уақыты: 20 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін төмендегі құжаттар қажет:

1) Ұлы Отан соғысының қатысушылары - төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, Ұлы Отан соғысына қатысушының куәлігінің және Диваев көшесі № 148 мекен-жайы бойынша орналасқан Оңтүстік Қазақстан облысы бойынша бойынша Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау Министірлік департаментінің медициналық әлеуметтік сараптама бөлімі берген мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

2) Ұлы Отан соғысының мүгедектері - төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, Ұлы Отан соғысы мүгедектігінің куәлігінің және мүгедекті жеке

оңалту бағдарламасының, сонымен қатар жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдар - төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, жеңілдіктерге құқығы туралы белгісі бар зейнеткерлік куәліктерінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

3) мүгедек балалар - төлқұжаты немесе жеке куәлігінің, туу туралы куәлігінің, ата анасының біреуінің төлқұжаты немесе жеке және зейнеткерлік куәліктерінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

4) ішкі істер органдарының, ұлттық қауіпсіздік органдарының басшы және қатардағы құрамының қызметтік міндеттерін атқаруымен байланысты мүгедек болған адамдарына төлқұжаты немесе жеке және зейнеткерлік куәліктерінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

5) жалпы аурудан мүгедек болғандарға төлқұжаты немесе жеке куәлігінің, зейнеткерлік куәліктерінің, мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері ;

6) бала жасынан мүгедектерге төлқұжаты немесе жеке куәлігінің, зейнеткерлік куәліктерінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері .

13. М. Жұмабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар М. Жұмабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу құжаты тұтынушыға қолма қол беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін . Сонымен қатар :

1) өз қызметін тоқтатпаған жұмыс берушінің кінәсінен жұмыста мертігуге ұшыраған немесе кәсіптік ауруға шалдығу; 2) тұтынушының осы стандартағы 12 пункте көрсетілген құжаттары болмаса.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін

орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2-13-71.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Арыс қаласының әкімі аппаратының және/немесе Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-13-71.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараттары

24. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-13-71.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-13-71.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-13-71.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Арыс қаласының әкімдігі, мекен-жайы: Арыс қаласы, Әл-Фара би көшесі № 3 үй, телефон: 2-11-21. Электрондық пошта: Apprazow 79@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен–жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-13-71.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т

көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%

4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Арыс қаласы әкімдігінің 2007
жылғы 12 желтоқсандағы № 1119

қаулысымен бекітілген 4 қосымша

"Мүгедектерді сурдо-тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу" мемлекеттік қызметтің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Бұл стандарт мүгедектерге сурдо-тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу бойынша мемлекеттік қызметтің көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" 2005 жылғы 13 сәуірдегі Заңының 11 бабы;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Мүгедектерді оңалтудың кейбір мәселелері туралы" 2005 жылғы 20 шілдедегі № 754 қаулысының негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2 - 13 - 71.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны – мүгедектерді сурдо-, тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет келесі санаттарға жататын Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі (бұдан әрі – тұтынушы):

1) Ұлы Отан соғысының мүгедектері мен қатысушылары;

2) жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдар;

3) мүгедек балалар;

4) бірінші, екінші, үшінші топтағы мүгедектер.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері: қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі: 3 жұмыс күннің ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде ең ұзақ кезек күту уақыты: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алу үшін ең ұзақ күту уақыты: 20 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мыналарды тапсырады:

1) Ұлы Отан соғысының мүгедектері - төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, Ұлы Отан соғысы мүгедектігінің куәлігінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

2) жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдар - төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, жеңілдіктерге құқығы туралы белгісі бар зейнеткерлік куәлігінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

3) мүгедек балалар - төлқұжаты немесе жеке куәлігінің, кәмелетке толмағандар-туу туралы куәлігінің, ата анасының біреуінің (қамқоршысының, қорғаншының) төлқұжатының немесе жеке куәлігінің, мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

4) бірінші, екінші, үшінші топтағы мүгедектер - төлқұжаты немесе жеке куәлігінің, зейнеткерлік куәліктерінің, мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері.

13. М. Жұмабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар М. Жұмабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Мүгедектерді сурдо-тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттарды ресімдеу құжаты тұтынушыға қолма қол беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. Сонымен қатар: өз қызметін тоқтатпаған жұмыс берушінің кінәсінен жұмыста мертігуге ұшыраған немесе кәсіптік ауруға шалдығу;

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Арыс қаласының

жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2-13-71.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Арыс қаласының әкімі аппаратының және/немесе Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-13-71.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараттары

24. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-13-71.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-27-61.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-15-3 1 .

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Арыс қаласының әкімдігі, мекен-жайы: Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі № 3 үй, телефон: 2-11-21. Электрондық пошта: Appazow 79 @ mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-13-71.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т

көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
	95%	80%	75%

1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)			
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының

көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Арыс қаласы әкімдігінің 2007
жылғы 12 желтоқсандағы № 1119

қаулысымен бекітілген 5 қосымша

"18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ереже

1. Он сегіз жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау – бұл орта есеппен жан басына шаққандағы табысы азық-түлік себетінің құнынан төмен, он сегіз жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға ай сайын ақшалай берілетін мемлекеттік жәрдемақы.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының «Балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақылар туралы» 2005 жылғы 28 маусымдағы № 63 Заңының;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Қазақстан Республикасының "Балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақылар туралы" 2005 жылғы 2 қарашадағы № 1092 Заңын іске асыру жөніндегі кейбір шаралар туралы» қаулысының ;

3) Оңтүстік Қазақстан облыстық әкімдігінің "Қазақстан Республикасының "Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы" және "Балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақылар туралы» Заңдарын іске асыру жөніндегі шаралар туралы" 2006 жылғы 24 қаңтардағы № 40 қаулысының негізінде тағайындалады .

4. Мемлекеттік қызметті Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н / з ү й , т е л е ф о н : 2 - 1 2 - 5 7 .

5. Мемлекеттік қызметтің нәтижесі он сегіз жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақыларды тағайындау болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Арыс қаласы әкімінің шешімімен құрылған учаскелік комиссиялардың жәрдемақы алу мұқтаждығы жөнінде оң қорытындысын алған Қазақстан Республикасының азаматтары мен оралмандарға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің уақыт бойынша шектеу мерзімдері: қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі - 10 жұмыс күннің ішінде;

1) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде ең ұзақ кезек күту уақыты – 40 минуттан аспауы тиіс ;

2) жәрдемақыны тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде

хабарландыруды алу үшін ең ұзақ күту уақыты – 15 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мыналарды:

- 1) жеке басын куәландыратын құжат (түпнұсқасы мен көшірмесі);
- 2) салық төлеушінің тіркелу нөмірі (түпнұсқасы мен көшірмесі);
- 3) әлеуметтік жеке коды (түпнұсқасы мен көшірмесі);
- 4) екінші деңгейлі банкідегі есеп шотының нөмірі (түпнұсқасы мен көшірмесі)

- 5) баланың тууы туралы куәлігі (түпнұсқасы мен көшірмесі);

- 6) азаматтарды тіркеу кітабы (түпнұсқасы мен көшірмесі);

7) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің мемлекеттік зейнетақы төлеу орталығынан берілетін алдыңғы тоқсанда алған зейнетақылар, мемлекеттік арнайы жәрдемақылар, арнайы мемлекеттік жәрдемақылар мөлшері туралы анықтамалар;

8) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімімен берілетін жұмыссыздық статусын растайтын анықтамалар;

9) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің жұмыс орындарынан алынған алдыңғы тоқсандағы табысы туралы анықтамалары ;

10) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің оқу орнынан стипендиясы көрсетілген анықтамалар.

13. М. Жұмабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар М. Жұмабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Мемлекеттік қызметті тұтынушыға жәрдемақыны тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыру қолма-қол беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. Сонымен қатар:

1) Арыс қаласының әкімінің шешімімен құрылған учаскелік комиссиялардың жәрдемақы беруден бас тарту туралы қорытындысы;

2) баланың еңбекке жарамды ата-анасы (асырап алушылар) жұмыс істемейтін, күндізгі оқу бөлімінде оқымайтын, әскерде қызметін өткермейтін және жұмыспен қамту органдарында жұмыссыз ретінде тіркелмеген жағдайда;

3) Астанада, республикалық маңызы бар қалада, облыстарда белгіленген отбасының орта есеппен жан басына шаққандағы табысы азық-түлік себетінің құнынан асқан жағдайда.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары мемлекеттік қызмет көрсетуде тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын келесі жұмыс қағидаттары:

- 1) қызметті атқару кезіндегі заңдылықты сақтау;
- 2) сыпайылық және аталған мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат беру;
- 3) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;
- 4) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-12-57.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Арыс қаласы әкімі аппаратының және/немесе Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, т е л е ф о н : 2 - 1 2 - 5 7 .

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараттары

24. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-12-57.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-13-71.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-12-57.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Арыс қаласы әкімдігі, мекен-жайы: Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі 3 үй, телефон: 2-11-21. Электрондық пошта: Apprazow79@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-12-57.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т

көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

--	--	--	--

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті көрсетуді ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпараттар % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			

5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	60%
---	-----	-----	-----

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Арыс қаласы әкімдігінің 2007 жылғы 12 желтоқсандағы № 1119 қаулысымен бекітілген 6 қосымша

"Тұрғын үй көмегін тағайындау" мемлекеттік қызметін көрсету стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт тұрғын үй көмегін тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының "Тұрғын үй қатынастары туралы" 1997 жылғы 16 сәуірдегі № 94 Заңының 97 бабы;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Телефон үшін абоненттік ақы тарифінің арттырылуына өтемақы төлеудің кейбір мәселелері туралы" 2004 жылғы 9 қыркүйектегі № 949 қаулысы;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Қазақстан Республикасында тұрғын үй-коммуналдық саланы дамытудың 2006-2008 жылдарға арналған бағдарламасын бекіту туралы" 2006 жылғы 15 маусымдағы № 553 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2 - 12 - 57.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны тұрғын үй көмегін тағайындау болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет аз қамтамасыз етілген азаматтардың санаттарына жататын Қазақстан Республикасының азаматтарына (одан әрі-тұтынушы) ұсынылады.

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі жеке тұлғалардың жазбаша өтініштері тіркелген уақыттан бастап – 15 күн;

2) қажетті құжаттар тапсыру кезегінде ең ұзақ кезек күту уақыты - 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде 30 минуттан аспауы тиіс;

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі.

12. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін тұтынушы мыналарды:

- 1) жеке басын куәландыратын құжат (түпнұсқасы, көшірмесі);
- 2) тұрғын үйдің құқығын белгілейтін құжаттың көшірмесі (жекешелендіру туралы шарт, сыйға тарту шарты, сатып алу-сату шарты, пәтердің жоспары);
- 3) әлеуметтік жеке коды (түпнұсқасы, көшірмесі);
- 4) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (түпнұсқасы, көшірмесі);
- 5) отбасы құрамы туралы анықтама, немесе азаматтарды тіркеу кітабы (жаңа үлгідегі, түпнұсқасы, көшірмесі);
- 6) екінші деңгейдегі банкінің жеке есеп шотының нөмірі;

Коммуналдық қызмет төлемі бойынша тұрғын үй көмегін тағайындау үшін келесі құжаттар қажет:

- 1) Арыс қаласының әділет басқармасынан жылжымайтын мүлкі бары немесе жоқтығы туралы анықтама;
- 2) табыстары туралы мәлімет (алдыңғы тоқсандардағы зейнетақы мөлшері, мемлекеттік арнаулы көмектер туралы анықтама);
- 3) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімімен берілетін жұмыссыз статусын растайтын анықтама;
- 4) тұтынушы мен оның отбасы мүшелерінің жұмыс орындарынан өткен

тоқсандағы еңбекақы жөніндегі анықтамасы;

5) тұтынушы мен оның отбасы мүшелерінің оқу орнынан анықтамасы;

6) баланың тууы туралы куәлігі (түпнұсқасы мен көшірмесі);

7) неке қию туралы куәлігі (түпнұсқасы мен көшірмесі);

8) неке бұзылуы туралы куәлігі (түпнұсқасы мен көшірмесі);

9) әкелікті тану куәлігі, (түпнұсқасы мен көшірмесі);

10) № 4 үлгі анықтамасы (түпнұсқасы, көшірмесі);

11) жұмыс орнынан анықтама;

12) алдыңғы тоқсандағы коммуналдық қызметтердің барлық түрлеріне төлем туралы түбіртіктер.

Байланыс қызмет төлемі бойынша тұрғын үй көмегін тағайындау үшін:

1) "Қазақтелеком" акционерлік қоғамның телекоммуникация жүйесі абонентінің шарты.

Кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күрделі жөндеуге өтемақы бойынша тұрғын үй жәрдемақысын тағайындау үшін, арыз беруші жоғарыда көрсетілген құжаттардан бөлек кондоминиум объектісінің басқарушысынан төмендегі құжаттарды тапсырады:

1) кондоминиум объектісінің мүшесі ретінде мемлекеттік тіркеуден өткендігі туралы куәлік (көшірмесі);

2) жобалық және сараптамалық мекеменің мөрімен расталған, сараптамадан өткен көп қабатты үйдің күрделі жөндеу жұмыстарының түріне жобалық-сметалық құжат (түпнұсқасы, көшірмесі);

3) кондоминиум объектісінің ортақ мүлкіне күрделі жөндеу жүргізуге жекеменшік иесі, кондоминиум объектісінің басқарушысы мен күрделі жөндеу жұмыстарын жүргізетін мекеменің арасында жасасқан шартының көшірмесі; 4) кондоминиум мүшесінің үлес мөлшері көрсетілген заңдылықтарға сәйкес тіркеуден өткен кондоминиум объектісінің техникалық төлқұжаты;

5) кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін жөндеуден өткізгеннен кейінгі атқарылған жұмыстарды қабылдау актісінің көшірмесі (2 үлгісі);

6) тұтынушы кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін жөндеу үшін жұмсаған шығындарын өтеу қажеттілігі туралы кондоминиум объектісінің басқарушысынан ұсыныс-анықтама.

13. Арыс қаласы М. Жұмабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар М. Жұмабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету

мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Тұтынушыға тұрғын үй көмегін тағайындау қорытындысы туралы хабарлама қолма-қол беріледі немесе пошта арқылы хабарланады.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. С о н ы м е н қ а т а р :

1) жеке меншігінде біреуден артық тұрғын үйі (пәтер, үй) болғанда немесе тұрғын жайды жалға (жалдауға), сонымен қатар арендаға бергенде;

2) отбасында жұмыс істемейтін, күндізгі оқу бөлімінде оқымайтын, әскер қатарында қызмет етпейтін және жұмыспен қамту орталығында тіркелмеген еңбекке жарамды тұлғалар болғанда.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, т е л е ф о н : 2 - 2 7 - 6 1 .

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Арыс қаласы әкімі аппаратының және/немесе Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, т е л е ф о н : 2 - 1 2 - 5 7 .

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап

15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараттары

24. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Арыс қаласы, М. Жұмбаев көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-12-57.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-13-71.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-12-57.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Арыс қаласы әкімдігі, мекен-жайы: Арыс қаласы Әл-Фараби көшесі № 3 үй, телефон: 2-11-21. Электрондық пошта: Appazow 79 @ mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмбаев көшесі н/з үй, телефон: 2-12-57.

Мемлекеттік қызмет

көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%

3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Арыс қаласы әкімдігінің 2007
жылғы 12 желтоқсандағы № 1119

қаулысымен бекітілген 7 қосымша

"Мемлекеттік және мемлекеттік емес медициналық-әлеуметтік мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Бұл стандарт мүгедектерге мемлекеттік және мемлекеттік емес медициналық-әлеуметтік мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу мемлекеттік қызметтің көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі — мемлекеттік қызмет).

толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мыналарды:

- 1) өтініш;
- 2) жеке куәлігінің көшірмесі;
- 3) мүгедектік туралы анықтаманың көшірмесі;
- 4) мүгедекті оңалтудың жеке бағдарламасының көшірмесі;
- 5) медициналық картасының көшірмесін;
- 6) мекен-жай туралы анықтамасын.

13. Арыс қаласы М. Жұмбаев көшесі н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар М. Жұмбаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Мемлекеттік және мемлекеттік емес медициналық-әлеуметтік мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды рәсімдеу туралы құжат тұтынушыға қолма қол беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары мемлекеттік қызмет көрсетуде тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын келесі жұмыс қағидаттары:

- 1) қызмет атқару кезінде заңдылықты сақтау;
- 2) сыпайылық және көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат беру;
- 3) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;
- 4) тұтынушы құжаттарының мазмұны сақталуы және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2 - 13 - 71.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Арыс қаласы әкімі аппаратының және/немесе Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2 - 13 - 71.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараттары

24. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-12-57.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-13-71.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-15-3 1.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Арыс қаласының әкімдігі, мекен-жайы: Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі № 3 үй, телефон: 2-11-21. Электрондық пошта: Apprazow 79@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-13-71.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т

көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері			
--	--	--	--

	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Арыс қаласы әкімдігінің 2007
жылғы 12 желтоқсандағы № 1119

қаулысымен бекітілген 8 қосымша

"Мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды рәсімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды рәсімдеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" 2005 жылғы 13 сәуірдегі № 39 Заңының 23 бабы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2 - 13 - 71.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетудің аяқтау нысаны мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды рәсімдеу болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 30 жұмыс күнінің ішінде;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық

ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілу үшін өтініш беруші ұсынады:

- 1) аудан әкімінің аппарат қызметкерлерімен берілген бланкіні толтырған өтінішін;
- 2) материалдық-тұрмыстық жағдайларын зерттеу актісін;
- 3) жеке куәлігінің көшірмесін;
- 4) мүгедектігі жөнінде анықтаманың көшірмесін;
- 5) тұратын мекен-жайы жөніндегі анықтамасын;
- 6) тұратын жеріндегі алдын-ала емдеу мекемелерінің толтырылуымен, денсаулық жағдайы туралы медициналық карта.
- 7) ПМПК (Психологиялық-медициналық-педагогикалық кеңес) бөгде адамның күтіміне мұқтаждығы жөніндегі қорытындысы.

13. Мемлекеттік қызмет көрсетілуі үшін уәкілетті органның бланкісі (арыз нысаны және т. б.) талап етілмейді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар М. Жұмабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Анықтама тұтынушыға жеке өзіне Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік

бағдарламалар бөліміне келгенде беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. Сонымен қатар:

1) Қазақстан Республикасының заңнамасында көрсетілген өзге де жағдайларда мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2-18-20.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Арыс қаласының әкімі аппаратының және/немесе Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-13-71.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараттары

24. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй,

қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-13-71.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-13-71.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-13-71.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Арыс қаласының әкімдігі, мекен-жайы: Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі н/з үй, телефон: 2-11-21. Электрондық пошта: Apprazow79@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-13-71.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т

көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%		30%

		45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Арыс қаласы әкімдігінің 2007
жылғы 12 желтоқсандағы № 1119

қаулысымен бекітілген 9 қосымша

"Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу" мемлекеттік қызмет стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет стандарты жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу тәртібін белгілейді (бұдан әрі-мемлекеттік қызмет).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы» 2001 жылғы 23 қаңтардағы № 148 Заңы 31 бабының негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік

бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі
н / з ү й , т е л е ф о н : 2 - 1 3 - 7 1 .

5. Мемлекеттік қызметтің аяқтау нысаны жергілікті өкілетті органдардың
шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік
көмек тағайындау және төлеу .

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі
(б ұ д а н ә р і - т ұ т ы н у ш ы) .

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) мемлекеттік қызметті тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған күннен
бастап: 1 5 ж ұ м ы с кү н і і ш і н д е ;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде ең ұзақ кезек күту уақыты: 40
м и н у т т а н а с п а у ы т и і с ;

3) әлеуметтік көмекті тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде
хабарландыруды алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 30 минуттан
а с п а у ы т и і с .

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық
ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Арыс
қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми
ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда
о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін
есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет
көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау –
дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден
14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар
бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған:
балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте
мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді,
кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық
қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды
толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын
құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін тұтынушы келесі құжаттарды
ұ с ы н а д ы :

1) өтініш, бланк қабылдау жүргізетін маманмен беріледі;

2) жеке басының куәлігі (түпнұсқа және көшірмесі);

3) мекен-жай анықтамасы немесе азаматтарды тіркеу кітабі (жаңа үлгісі, көшірмесі және түпнұсқасы);

4) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТТ) (көшірмесі және түпнұсқасы);

5) әлеуметтік жеке коды (ӘЖК) (көшірмесі және түпнұсқасы).

13. М. Жұмабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің қызметкері бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Мемлекеттік қызметті тұтынушыға әлеуметтік көмекті тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыру қолма-қол беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. Сонымен қатар:

1) баланың қаза болуы немесе толық мемлекеттің қарамағына өтуі.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2 - 13 - 71.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы

немесе Арыс қаласының әкімі аппаратының және/немесе Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-13-71.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-13-71.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-27-61.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-13-71.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Арыс қаласының әкімдігі, мекен-жайы Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі № 3 үй, телефон: 2-11-21. Электрондық пошта:: Apprazow-79@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-13-71.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т

көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%

2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Арыс қаласы әкімдігінің 2007
жылғы 12 желтоқсандағы № 1119
қаулысымен бекітілген 10 қосымша

"Үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттар ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Бұл стандарт үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттар ресімдеу бойынша мемлекеттік қызметтің көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" 2005 жылғы 13 сәуірдегі № 39-ІІІ Заңы;

2) Қазақстан Республикасының "Мүмкіндіктері шектеулі мүгедек балаларды әлеуметтік және медициналық - педогогикалық және коррекциалық қорғау туралы" 2002 жылғы 11 шілдедегі Заңының негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі
н / з ү й , т е л е ф о н : 2 - 1 3 - 7 1 .

5. Аталған мемлекеттік қызметтің аяқтау нысаны үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет 18 жасқа дейінгі мүгедек бала болып табылатын Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі (бұдан әрі - тұтынушы).

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі: 10 жұмыс күннің ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде ең ұзақ кезек күту уақыты: 40
м и н у т т а н а с п а у ы т и і с ;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алған кезде кезек күтуге ең ұзақ күту уақыты: 20 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі.

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мыналарды:

- 1) белгіленген үлгідегі өтініш;
- 2) тұтынушының жеке куәлігі (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 3) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 4) екінші деңгейлі банкідегі есеп шотының нөмірі (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 5) баланың тууы туралы куәлігі (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 6) мүгедек баланың үйде тәрбиеленіп және оқитыны қажет екендігін растайтын Арыс қаласының білім бөліміне қарасты психологиялық-дәрігерлік-педагогикалық консультацияның тәрбиелену және оқу мерзімі көрсетілген жолдамасы (түпнұсқасы), мекен - жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев н / з ;
- 7) мектептен анықтама (тоқсан сайын);
- 8) тұрғындарды тіркеу кітапшасы (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 9) білім беру бөлімінің бұйрығы (көшірмесі);
- 10) мектеп директорының бұйрығы (түпнұсқасы және көшірмесі);

13. М. Жұмабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Жұмабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін ресімделген құжатты тұтынушыға қолма-қол беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. Сонымен қатар:

1) ол мүгедек баланың үйде тәрбиеленіп және оқуы қажет екендігін Арыс қалалық білім бөліміне қарасты психологиялық-дәрігерлік-педагогикалық консультацияның тәрбиелену және оқу мерзімі көрсетілген жолдамасы болмаса.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2-13-71.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Арыс қаласының әкімі аппаратының және/немесе Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-13-71.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараттары

24. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Арыс қаласы М. Жұмабаев көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-12-57.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-13-71.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-13-71.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Арыс қаласының әкімдігі, мекен-жайы: Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі № 3 үй, телефон: 2-11-21. Электрондық пошта:: Apprazow 79@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-13-71.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т

көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%

4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Арыс қаласы әкімдігінің 2007
жылғы 12 желтоқсандағы № 1119

қаулысымен бекітілген 11 қосымша

"Ауылдық жерлерде тұратын әлеуметтік сала мамандарына отын алуға әлеуметтік көмек тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер.

1. Мемлекеттік қызмет анықтамасы: Ауылдық жерлерде тұратын әлеуметтік сала мамандарына отын алуға әлеуметтік көмек тағайындау

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының мына заңнамасы: Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Жеке, заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімін бекіту туралы" 2007 жылғы 30 маусымдағы № 561 Қаулысының 4 бөлімінің 90 тармағы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н / з ү й , т е л е ф о н : 2 - 1 2 - 5 7 .

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны: Ауылдық жерлерде тұратын денсаулық сақтау, әлеуметтік

қамсыздандыру, ауыл әкімі аппаратының әлеуметтік қызметкерлері, спорт және мәдениет, білім беру мамандарына отын алуға әлеуметтік көмек төлеу.

6. Мемлекеттік қызмет ауылдық жерлерде тұратын денсаулық сақтау, әлеуметтік қамсыздандыру, спорт және мәдениет, білім беру мамандарға к ө р с е т і л е д і .

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған кезден бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 40 минут ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезекті күтуде рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) анықтаманы алған кезде кезекте күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 10 минуттан аспауы тиіс .

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі.

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін әлеуметтік көмекке немесе отын алуға жеңілдік берілетін азаматтардың тізімін тиісті аудандық медицина бірлестігі, әлеуметтік қамсыздандыру органдары, мәдениет және спорт, білім мекемелері толтырады. Аудандық медицина бірлестігі, әлеуметтік қамсыздандыру органдары, мәдениет және спорт, білім мекемелері – тізім тапсырады. (тізімде әлеуметтік көмек алушының аты, жөні, атқаратын лауазымы, банктегі есеп шотының нөмірі, әлеуметтік көмек алушының мекен жайы көрсетіледі).

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы өз жұмыс істейтін мекеме басшыларына өтініштер тапсырады. Өтініш еркін түрде жазылады.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар М. Жұмабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Қызмет көрсету нәтижесі тұтынушының жеке есеп шотына әлеуметтік көмек төлемдерін аудару, Қызмет көрсетуге жауапты:

1) Мемлекеттік органдарының бірінші басшылары.

2) Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің бас есепшісі.

17. Мемлекеттік қызмет белгіленген нысанда ұсынылған тізімдердегі азаматтарға ғана көрсетіледі. Ұсынылған тізімде жоқ азаматтарға қызмет көрсетілмейді.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2 - 12 - 57.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Арыс қаласының әкімі аппаратының және/немесе Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері

сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін.
Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-12-57.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараттары

24. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-12-57.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-12-57.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-12-57.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Арыс қаласының әкімдігі, мекен-жайы Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі № 3 үй, телефон: 2-11-21. Электрондық пошта:: Apprazow 79@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-12-57.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т

көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
	90%	70%	60%

2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)			
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Арыс қаласы әкімдігінің 2007
жылғы 12 желтоқсандағы № 1119

қаулысымен бекітілген 12 қосымша

"Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ереже

1. Осы стандарт мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау – бұл жан басына шаққандағы орташа айлық табысы облыстарда (аудандарда), Астана және Алматы қалаларында белгіленген кедейлік шегінен төмен адамдарға (отбасыларына) мемлекеттік ақшалай нысанда берілетін төлем.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы» 2001 жылғы 17 шілде айындағы № 246-II Заңының;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Қазақстан Республикасының "Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы" 2001 жылғы 24 желтоқсандағы № 1685 Заңын іске асыру жөніндегі шаралар туралы» қаулысының;

3) Оңтүстік Қазақстан облыстық әкімдігінің "Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы» және "Балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақылар туралы" Заңдарын іске асыру жөніндегі шаралар туралы» 2006 жылғы 24 қаңтардағы № 40 қаулысының негізінде тағайындалады.

4) Мемлекеттік қызметті Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2 - 1 2 - 5 7.

5) Мемлекеттік қызметтің нәтижесі мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Арыс қаласы әкімінің шешімімен құрылған учаскелік комиссиялардан жәрдемақы алу мұқтаждығы туралы оң қорытынды алған Қазақстан Республикасы азаматтарына, оралмандарға, босқын статусына ие адамдарға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі - 10 жұмыс күннің ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде ең ұзақ кезек күту уақыты – 40 минуттан аспауы тиіс;

3) көмекті тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыруды алу үшін ең ұзақ күту уақыты – 15 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми

ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мыналарды:

- 1) жеке басын куәландыратын құжат (түпнұсқасы мен көшірмесі);
- 2) салық төлеушінің тіркелу нөмірі (түпнұсқасы мен көшірмесі);
- 3) әлеуметтік жеке коды (түпнұсқасы мен көшірмесі);
- 4) екінші деңгейлі банкідегі есеп шотының нөмірі (түпнұсқасы мен көшірмесі)

- 5) азаматтарды тіркеу кітабы (түпнұсқасы);

6) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің мемлекеттік зейнетақы төлеу орталығынан берілетін алдыңғы тоқсанда алған зейнетақылар, мемлекеттік арнайы жәрдемақылар, арнайы мемлекеттік жәрдемақылар мөлшері туралы анықтамалар;

7) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімімен берілетін жұмыссыздық статусын растайтын анықтамалар;

8) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің жұмыс орындарынан алынған алдыңғы тоқсандағы табысы туралы анықтамалары;

9) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің оқу орнынан стипендиясы көрсетілген анықтамалар.

13. Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар М. Жұмабаев көшесі, н/з үй

мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Мемлекеттік қызметті тұтынушыға жәрдемақыны тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыру қолма-қол беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. С о н ы м е н қ а т а р :

1) Арыс қаласы әкімінің шешімімен құрылған учаскелік комиссиялардың көмекті беруден бас тарту туралы қорытындысы;

2) отбасының жан басына шаққандағы орта есеппен табысы облыстарда, Астана және Алматы қалаларында белгіленген кедейлік шегінен асқан жағдайда.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен ө л ш е н е д і .

20. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, т е л е ф о н : 2 - 1 2 - 5 7 .

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі:

дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 1 4 . 0 0 - г е д е й і н .

Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-12-57.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараттары

24. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-12-57.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-12-57.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-12-57.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Арыс қаласының әкімдігі, мекен-жайы: Арыс қаласы, Әл-Фараби көшесі № 3 үй, телефон: 2-15-05. Электрондық пошта: Apprazow79@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Арыс қаласы, М. Жұмабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-12-57.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т

көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Арыс қаласы әкімдігінің 2007
жылғы 12 желтоқсандағы № 1119

қаулысымен бекітілген 13 қосымша

«Жұмыссыз азаматтарға анықтама беру» мемлекеттік қызметінің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет стандарты жұмыссыз азаматқа анықтама беру тәртібін белгілейді (бұдан әрі — мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:
- 1) Қазақстан Республикасының "Халықты жұмыспен қамту туралы" 2001 жылғы 23 қаңтардағы № 149 Заңының 8 бабы негізінде көрсетіледі.
4. Мемлекеттік қызметті Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Жумабаев көшесі н/з үй ,
т е л е ф о н : 2 - 1 2 - 5 7 .
5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау, жұмыссыз азаматтарға анықтама б е р у .
6. Мемлекеттік қызмет Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде жұмыссыз ретінде тіркелген Қазақстан Республикасының азаматтарына, шетел азаматтарына және азаматтығы жоқ т ұ л ғ а л а р ғ а көрсетіледі .
7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:
- 1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған кезден бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 40 минут ішінде;
- 2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезекті күтуде рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 минуттан аспауы тиіс;
- 3) анықтаманы алған кезде кезекте күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 10 минуттан аспауы тиіс .
8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.
9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда о р н а л а с т ы р ы л а д ы .
10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.
11. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілуі үшін тұтынушы келесі құжаттарды ұ с ы н а д ы :

- 1) жеке басын куәландыратын құжат (түпнұсқасы);
- 2) еңбек қызметін растайтын құжат (түпнұсқасы);
- 3) жұмыссыздың дербес есеп карточкасын (Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі).

13. Мемлекеттік қызмет көрсетілуі үшін уәкілетті органның бланкісі (арыз нысаны және т. б.) талап етілмейді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар М. Жумабаев көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Тұтынушыға Жұмыссыз азаматқа анықтама беру туралы хабарлама қолма-қол беріледі немесе пошта арқылы хабарланады.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. С о н ы м е н қ а т а р :

1) Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде жұмыссыз ретінде тіркелмеуі.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен ө л ш е н е д і .

20. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Жумабаев көшесі н/з үй, н/з қызмет

бөлмесі,

телефон:

2 - 1 2 - 5 7 .

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Арыс қаласы әкімі аппаратының және/немесе Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Жумабаев көшесі н/з үй, телефон: 2 - 1 2 - 5 7 .

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараттары

24. Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Арыс қаласы, Жумабаев н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2 - 1 2 - 5 7 .

Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-13-71.

Арыс қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-12-5 7 .

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Арыс қаласы әкімдігі, мекен-жайы: Арыс қаласы, Аль-Фараби көшесі 3 үй, телефон: 2-11-21. Электрондық пошта: Apprazow 79@ mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Арыс қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Арыс қаласы, Жумабаев көшесі н/з үй, телефон: 2-12-57.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т

көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
	90%		40%

1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)		50%	
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының

көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz).

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК