

## Об утверждении стандартов оказания государственных услуг

### *Утративший силу*

Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2007 года N 289-п. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 08 января 2008 года N 5081. Утратил силу приказом Министра труда и социальной защиты Республики Казахстан от 6 мая 2011 года N 165-ө

**Сноска. Утратил силу приказом Министра труда и социальной защиты РК от 6.05.2011 N 165-ө.**

В целях реализации пункта 2 постановления Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые:

1) Стандарт оказания государственной услуги по присвоению социального индивидуального кода согласно приложению 1 к настоящему приказу;

2) Стандарт оказания государственной услуги по регистрации и предоставлений статуса оралмана согласно приложению 2 к настоящему приказу ;

3) Стандарт оказания государственной услуги по возмещению расходов по проезду к постоянному месту жительства и провозу имущества (в том числе скота), выделения средств для приобретения жилья по месту прибытия и выплаты единовременных пособий оралманам, прибывшим по квоте иммиграции согласно приложению 3 к настоящему приказу;

4) Стандарт оказания государственной услуги по назначению пенсионных выплат из Государственного центра по выплате пенсий согласно приложению 4 к настоящему приказу ;

5) Стандарт оказания государственной услуги по назначению государственной базовой пенсионной выплаты согласно приложению 5 к настоящему приказу ;

6) Стандарт оказания государственной услуги по назначению государственных социальных пособий по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту согласно приложению 6 к настоящему приказу;

7) Стандарт оказания государственной услуги по назначению государственных специальных пособий согласно приложению 7 к настоящему

п р и к а з у ;

8) Стандарт оказания государственной услуги по назначению социальной выплаты на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы согласно приложению 8 к настоящему приказу;

9) Стандарт оказания государственной услуги по назначению пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком согласно приложению 9 к настоящему п р и к а з у ;

10) Стандарт оказания государственной услуги по назначению специальных государственных пособий согласно приложению 10 к настоящему приказу.

2. Руководителям территориальных органов Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан, Комитета по миграции Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан и филиалов Государственного центра по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан обеспечить внедрение указанных стандартов и их соблюдение.

3. Департаменту правового обеспечения и информационно-аналитической работы (Сарбасов А.А.) обеспечить в установленном законодательством порядке государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Ответственного секретаря Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан Абдыкаликову Г.Н.

5. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня его первого официального опубликования.

*Министр*

П р и л о ж е н и е            1  
к            приказу            М и н и с т р а            т р у д а  
и            социальной            з а щ и т ы            н а с е л е н и я  
Р е с п у б л и к и            К а з а х с т а н  
от 30 ноября 2007 года N 289-п

## **Стандарт**

### **оказания государственной услуги**

#### **по присвоению социального индивидуального кода 1. Общие положения**

1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по присвоению социального индивидуального кода (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан от 20 июня 1997 года "О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан" и Порядка присвоения социального индивидуального кода уполномоченной организацией, утвержденным постановлением Правительства Республики Казахстан от 16 сентября 1997 года N 1342.

4. Государственная услуга оказывается гражданам, а также лицам, на которых распространяется право на пенсионное обеспечение в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан о пенсионном обеспечении (далее - потребители).

5. Государственная услуга оказывается:

1) структурным подразделением Республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;

2) Республиканским государственным казенным предприятием "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - Центр), расположенным по адресу: г. Астана, ул. Манаса 2.

6. Formой завершения оказываемой государственной услуги является выдача Свидетельства о присвоении социального индивидуального кода (далее - СИК).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) государственная услуга предоставляется в течение трех рабочих дней со дня заполнения и сдачи потребителем регистрационной карточки;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - 15 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан ([www.enbek.kz](http://www.enbek.kz)) (далее - веб-сайт).

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением **с у б б о т ы** и **в о с к р е с е н ь я**.

График работы структурного подразделения ГЦВП: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

График работы Центра: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги, по размерам, расположению и конфигурации соответствуют условиям для предоставления качественных услуг и оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения услуги необходимо представить документ, удостоверяющий личность (детям до 16 лет - свидетельство о рождении) и регистрационный номер налогоплательщика потребителя.

13. Для присвоения СИК потребители заполняют регистрационные карточки установленной формы в структурных подразделениях ГЦВП.

14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя.

Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях структурных подразделений ГЦВП на государственном и русском языках.

15. Заполненные регистрационные карточки установленной формы регистрируются в журнале.

Потребителю вручается талон с отметкой о принятии документа и с указанием даты получения окончательного результата государственной услуги.

16. Выдача Свидетельства о присвоении СИК производится согласно графику, утвержденному руководством структурного подразделения ГЦВП.

Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителя за исключением:  
военнослужащих срочной службы;  
осужденных;

проживающих в домах престарелых, домах инвалидов, детских домах.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано, в случае, если лицо имеет СИК или при непредоставлении документов, указанных пунктом 12 настоящего Стандарта.

## **3. Принципы работы**

18. Деятельность структурного подразделения ГЦВП и Центра основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

#### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и Центра ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

#### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или Центра подается на имя их руководителей.

Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию структурного подразделения ГЦВП или Центра.

23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

#### **6. Контактная информация**

24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организаций, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП размещается на веб-сайте.

П р и л о ж е н и е

к            С т а н д а р т у            о к а з а н и я

государственной услуги  
 по присвоению социального  
 индивидуального кода

**Присвоение социального индивидуального кода**

Показатели и доступности	качества	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя последующем году	Текущее значение в показателя в отчетном году
1		2	3	4
<b>1. Своевременность</b>				
1.1.	% (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100	90	
1.2.	% (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	85	75	
<b>2. Качество</b>				
2.1.	% (доля) потребителей, удовлетворенных процессом предоставления услуги	90	85	
2.2.	% (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95	90	
<b>3. Доступность</b>				
3.1.	% (доля) потребителей, удовлетворенных и информацией о порядке предоставления услуги	90	87	
3.2.	% (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80	75	
3.3.	% (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет			
<b>4. Процесс обжалования</b>				
4.1.	% (доля) жалоб общему обслууженных по данному виду услуг	0,1	0,5	
4.2.	% (доля) жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90	75	

4.3.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных порядком обжалования	80	70	
4.4.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	95	78	
<b>5. Вежливость</b>					
5.1.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных персоналом вежливостью	90	78	

## П р и л о ж е н и е      2

к      п р и к а з у      М и н и с т р а      т р у д а  
и      с о ц и а л ь н о й      з а щ и т ы      н а с е л е н и я  
Р е с п у б л и к и      К а з а х с т а н  
от 30 ноября 2007 года N 289-п

### **Стандарт**

#### **оказания государственной услуги**

#### **по регистрации и предоставлений статуса оралмана 1. Общие положения**

1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по регистрации и предоставлению статуса оралмана (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статьи 4 Закона Республики Казахстан от 13 декабря 1997 года "О миграции населения" и приказа и.о. Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 27 сентября 2007 года N 224-п "Об утверждении Правил присвоения статуса оралмана" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за N 4964). см.V1006698

4. Государственная услуга оказывается оралманам и членам их семей (далее - потребители).

5. Государственная услуга оказывается территориальным органом Комитета по миграции Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган), в здании территориального органа по месту жительства потребителя.

6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является выдача удостоверения оралмана.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) государственная услуга осуществляется со дня сдачи потребителем

необходимых документов, в течение двух месяцев со дня регистрации в  
территориальном органе;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче  
необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета от  
15 до 30 минут на обслуживание одного клиента.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги  
располагается на официальном веб-сайте Министерства труда и социальной  
защиты населения Республики Казахстан ([www.enbek.kz](http://www.enbek.kz)) (далее - веб-сайт).

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно за исключением  
субботы и воскресенья.

График работы территориального органа: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30  
минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги, по размерам,  
расположению и конфигурации соответствуют условиям для предоставления  
качественных услуг и оборудованы информационными стендами. Для  
приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов  
помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения услуги необходимо представить следующие документы:

1) заявление о присвоении статуса оралмана;

2) автобиографию;

3) копии документов, удостоверяющие личность ходатайствующего и членов  
семьи, переселившихся с ним (паспорта, свидетельства о рождении  
несовершеннолетних детей);

4) копии одного из следующих документов: свидетельства о браке или  
разводе; аттестата; диплома; военного билета или трудовой книжки (   
представляются в случае невозможности установления соответствия потребителя  
статусу оралмана).

13. Необходимые бланки выдаются непосредственно по месту обращения в  
территориальном органе.

14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании  
территориального органа по месту жительства потребителя.

Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые

для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях территориального органа на государственном и русском языках.

15. Сотрудник территориального органа принимает заявление и соответствующие документы, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю уведомление о его регистрации, с указанием даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

В случае обнаружения регистрации заявителя в другом территориальном органе, регистрация заявления ходатайствующего по новому месту не производится, о чем тут же уведомляется потребитель.

16. Для получения результата оказания государственной услуги требуется личное посещение потребителя или его уполномоченного представителя, имеющего нотариально засвидетельствованную доверенность.

Удостоверение оралмана выдается непосредственно в территориальном органе по месту жительства потребителя.

17. В случае отказа в признании лица оралманом территориальный орган направляет потребителю соответствующее решение.

Статус оралмана присваивается иностранцам и лицам без гражданства казахской национальности, постоянно проживавшим на момент приобретения суверенитета Республикой Казахстан за ее пределами и прибывшие в Казахстан с целью постоянного проживания.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа территориальных органов, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

## 5. Порядок обжалования

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников территориального органа подается на имя его руководителя.

Жалобы об отказе территориальными органами в присвоении статуса оралмана рассматриваются Комитетом по миграции Министерства труда и социальной защиты Республики Казахстан.

Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

## 6. Контактная информация

24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей территориальных органов, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

25. Информация о деятельности территориального органа размещается на веб-сайте.

П р и л о ж е н и е  
к Стандарту оказания государственной услуги по регистрации и предоставлений статуса оралмана

### Регистрация и предоставление статуса оралмана

Показатели и доступности качества	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
<b>1. Своевременность</b>			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный с момента сдачи документа	100	80	

1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90	50	
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	70	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95	85	
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	85	65	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80	45	
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50	30	
<b>4. Процесс обжалования</b>			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных по данному виду услуг потребителей	0,1	0,5	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95	70	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95	60	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90	60	
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90	70	

П р и л о ж е н и е      3

к            п р и к а з у            М и н и с т р а            т р у д а

**Стандарт оказания государственной услуги  
по возмещению расходов по проезду к постоянному месту жительства и  
провозу имущества (в том числе скота), выделения средств для  
приобретения жилья по месту прибытия и выплаты единовременных  
пособий оралманам, прибывшим по квоте иммиграции 1. Общие  
положения**

1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания указанной государственной услуги по возмещению расходов по проезду к постоянному месту жительства и провозу имущества (в том числе скота), выделение средств для приобретения жилья по месту прибытия и выплаты единовременных пособий оралманам, прибывшим по квоте иммиграции (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статьи 29-4 Закона Республики Казахстан от 13 декабря 1997 года "О миграции населения" и Правил возмещения расходов по проезду к постоянному месту жительства и провозу имущества (в том числе скота), выделения средств для приобретения жилья по месту прибытия и выплаты единовременных пособий оралманам, прибывшим по квоте иммиграции, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 6 января 2006 года N 15.

4. Государственная услуга оказывается оралманам и членам их семей (далее - потребители).

5. Государственная услуга оказывается территориальным органом Комитета по миграции Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган), в здании территориального органа по месту жительства потребителя.

6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) дополнительных льгот.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) территориальным органом в течение пяти рабочих дней со дня обращения и при наличии всех документов выносится решение о назначении или об отказе в выплате дополнительных льгот, с указанием причин отказа;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче

необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета от 15 до 30 минут на обслуживание одного клиента.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на официальном веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан ([www.enbek.kz](http://www.enbek.kz)).

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно за исключением  
с у б б о т ы и в о с к р е с е н ь я .

График работы территориального органа: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги, по размерам, расположению и конфигурации соответствуют условиям для предоставления качественных услуг и оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для назначения и выплаты дополнительных льгот главой семьи оралмаана по месту его жительства в территориальный орган от имени семьи подается заявление установленной формы, с указанием лицевого счета, предварительно открытого в уполномоченной организации по выплате.

К заявлению прилагается следующие документы:

- 1) документ, подтверждающий регистрацию лица по месту жительства;
- 2) справка из органов внутренних дел о ходатайствах на приобретение гражданства Республики Казахстан, кроме членов семьи не казахской национальности;
- 3) копии документов, удостоверяющих личность.

13. Бланк заявления выдается непосредственно по месту обращения в территориальном органе.

14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании территориального органа по месту жительства потребителя.

Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях территориального органа на государственном и русском языках.

15. Сотрудник территориального органа принимает заявление и соответствующие документы, регистрирует заявление в журнале и выдает

заявителю уведомление о его регистрации и с указанием даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

16. Территориальный орган не позднее трех рабочих дней после вынесения решения о назначении дополнительных льгот перечисляет соответствующие выплаты на лицевые счета потребителей.

17. В случае отказа в выплате дополнительных льгот территориальный орган в течение месяца уведомляет потребителя с указанием причин отказа.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа территориального органа ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников территориального органа подается на имя его руководителя.

Жалобы об отказе территориальными органами в присвоении статуса оралмана рассматриваются Комитетом по миграции Министерства труда и социальной защиты Республики Казахстан.

Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

23. Рассмотрение жалоб осуществляются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

## 6. Контактная информация

24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей территориальных органов, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

25. Информация о деятельности территориального органа размещается на веб-сайте.

**П р и л о ж е н и е**

к Стандарту оказания государственной услуги по возмещению расходов по проезду к постоянному месту жительства и провозу имущества (в том числе скота), выделения средств для приобретения жилья по месту прибытия и выплаты единовременных пособий оралманам, прибывшим по квоте иммиграции

**Возмещение расходов по проезду к постоянному месту жительства и провозу имущества (в том числе скота), выделения средств для приобретения жилья по месту прибытия и выплаты единовременных пособий оралманам, прибывшим по квоте иммиграции**

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
<b>1. Своевременность</b>			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	98	88	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	93	70	
<b>2. Качество</b>			

2.1.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных процессом предоставления услуги	96	82	
2.2.	% (доля)	случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	96	87	
<b>3. Доступность</b>					
3.1.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных информацией о порядке предоставления услуги	90	79	
3.2.	% (доля)	случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	85	69	
3.3.	% (доля)	услуг информации, о которых доступно через Интернет	43	34	
<b>4. Процесс обжалования</b>					
4.1.	% (доля)	обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	2,1	2,7	
4.2.	% (доля)	обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	88	63	
4.3.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	87	69	
4.4.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	84	68	
<b>5. Вежливость</b>					
5.1.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных персоналом вежливостью	93	83	

**П р и л о ж е н и е      4**  
**к      п р и к а з у      М и н и с т р а      т р у д а**  
**и      с о ц и а л ь н о й      з а щ и т ы      н а с е л е н и я**  
**Р е с п у б л и к и      К а з а х с т а н**  
**от 30 ноября 2007 года N 289-п**

**Стандарт**  
**оказания государственной услуги**

## **по назначению пенсионных выплат из**

### **Государственного центра по выплате пенсий 1. Общие положения**

1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по назначению пенсионных выплат из Государственного центра по выплате пенсий (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга регулируется Законом Республики Казахстан от 20 июня 1997 года "О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан" и Правилами назначения и осуществления выплаты государственных базовых социальных пособий по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту, пенсионных выплат из Государственного центра по выплате пенсий, государственной базовой пенсионной выплаты, государственных специальных пособий, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 августа 2006 года N 819 (далее - Правила).

4. Государственная услуга оказывается физическим лицам, имеющим право на получение базовой пенсионной выплаты (далее - потребители).

5. Государственная услуга оказывается:

1) структурным подразделением Республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;

2) территориальным органом Комитета по контролю и социальной защите Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган Комитета), в здании территориального органа Комитета по месту жительства потребителя.

6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) базовой пенсионной выплаты.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) государственная услуга осуществляется в течение десяти рабочих дней со дня сдачи потребителем необходимых документов;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан ([www.enbek.kz](http://www.enbek.kz)) (далее - веб-сайт).

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением  
с у б б о т ы и в о с к р е с е н ь я .

График работы структурного подразделения ГЦВП: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

График работы территориального органа Комитета: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями ( скамейками) и столами.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Перечень документов, необходимых для назначения пенсионной выплаты приведены в приложении 1 к настоящему Стандарту.

13. Необходимые бланки выдаются в структурном подразделении ГЦВП, по месту обращения потребителя.

14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя.

Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях структурных подразделений ГЦВП на государственном и русском языках.

15. Специалист структурного подразделения ГЦВП принимает заявление с прилагаемыми документами, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю отрывной талон с отметкой о принятии документов и с указанием даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

16. Документы потребителей с приложением решений о назначении базовой пенсионной выплаты в течение десяти дней со дня их поступления направляются территориальным органом Комитета в структурное подразделение ГЦВП для  
о с у щ е с т в л е н и я в ы п л а т ы .

Решение о назначении пенсионной выплаты на руки потребителю не  
в ы д а е т с я .

В случае отказа в назначении базовой пенсионной выплаты территориальный

орган Комитета через структурное подразделение ГЦВП письменно уведомляет потребителя с указанием причины отказа и возвращает ему документы.

17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

непредставление всех необходимых документов;  
отсутствие у заявителя права на базовую пенсионную выплату.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему Стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или территориального органа Комитета подается на имя их руководителей.

Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

## 6. Контактная информация

24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организации, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета размещается на веб-сайте.

### П р и л о ж е н и е 1

к Стандарту оказания государственной услуги  
по назначению пенсионных выплат из  
Государственного центра по выплате пенсий

### Перечень документов

#### для назначения пенсионных выплат из ГЦВП

Для получения пенсионных выплат из ГЦВП в районные (городские) отделения ГЦВП по месту жительства предоставляются следующие документы:

1) копии документов, удостоверяющих личность (удостоверения личности, паспорта гражданина Республики Казахстан, удостоверения лица без гражданства, вида на жительство иностранца, удостоверения оралмана до получения гражданства Республики Казахстан), засвидетельствованные в порядке, установленном Законом Республики Казахстан "О нотариате";

2) документ, подтверждающий регистрацию по постоянному месту жительства (копия книги регистрации граждан, справка адресного бюро, справка сельских и/или аульных акимов);

3) документ, подтверждающий регистрацию по постоянному месту жительства (копия книги регистрации граждан, справка адресного бюро, справка сельских и/или аульных акимов);

4) СИК, РНН, номер счета в банке;

5) сведения о номере счета в уполномоченной организации по выдаче пенсий и пособий;

6) справка о среднемесячном доходе за период с 1 января 1995 года за любые 3 года подряд, независимо от перерывов в работе, по форме согласно приложению 2 к настоящим Правилам;

7) для подтверждения трудового стажа лица, имеющего право на получение пенсионных выплат, представляются, в зависимости от их наличия, следующие документы:

копия трудовой книжки;

копия документа об образовании;  
копия военного билета;  
копии свидетельства о рождении детей и удостоверения личности детей;  
копия свидетельства о смерти детей, актовая запись о рождении, выданная органами по регистрации актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Казахстан;  
справка налогового органа об уплате страховых взносов в Пенсионный фонд Республики Казахстан за период работы до 1 января 1998 года (при учете стажа в соответствии с подпунктами 5) и 16) пункта 1 статьи 11 Закона Республики Казахстан "О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан");  
справка о реабилитации;  
справка военного комиссариата об участии в боевых действиях;  
решение суда, подтверждающее факт осуществления и период ухода за инвалидом первой группы, пострадавшим от последствий атомных испытаний, экологических бедствий и зараженных вирусом иммунодефицита либо больных СПИДом, одиноким инвалидом второй группы или престарелым, достигшим восьмидесятилетнего возраста;  
документ, подтверждающий факт проживания в зонах чрезвычайного и максимального радиационного риска с 29 августа 1949 года по 5 июля 1963 года;  
справки из архивных учреждений или с места работы, если записи о трудовой деятельности не внесены в трудовую книжку или имеются исправления;  
справка, подтверждающая проживание за границей жен (мужей) работников бывших советских учреждений, учреждений Республики Казахстан и международных организаций;  
справка, подтверждающая проживание жен военнослужащих в местностях, где отсутствовала возможность трудоустройства;  
копия свидетельства о браке и (или) расторжении брака (при изменении фамилии).

## Приложение 2

к Стандарту оказания государственной услуги  
по назначению пенсионных выплат из  
Государственного центра по выплате пенсий

### Назначение пенсионных выплат из Государственного центра по выплате пенсий

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4

<b>1. Своевременность</b>					
1.1.	% (доля)	случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100,0	86,0	
1.2.	% (доля)	потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	98	80,7	
<b>2. Качество</b>					
2.1.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных процессом предоставления услуги	95	78,7	
2.2.	% (доля)	случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	97	82	
<b>3. Доступность</b>					
3.1.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	98	74,2	
3.2.	% (доля)	случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	87	61,7	
3.3.	% (доля)	услуг информации, о которых доступно через Интернет	40	19	
<b>4. Процесс обжалования</b>					
4.1.	% (доля)	обоснованных жалоб общему количеству обслуженных по данному виду услуг потребителей	0,2	0,7	
4.2.	% (доля)	обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	98	69	
4.3.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90	67,1	
4.4.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	92	67,9	
<b>5. Вежливость</b>					
5.1.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	92	84,8	

П р и л о ж е н и е      5

к      приказу      Министра      труда  
и      социальной      защиты      населения  
Р е с п у б л и к и      К а з а х с т а н  
от 30 ноября 2007 года N 289-п

## **Стандарт**

### **оказания государственной услуги**

#### **по назначению государственной базовой пенсионной выплаты 1. Общие положения**

1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по назначению государственной базовой пенсионной выплаты (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга регулируется Законом Республики Казахстан от 20 июня 1997 года "О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан" и Правилами назначения и осуществления выплаты государственных базовых социальных пособий по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту, пенсионных выплат из Государственного центра по выплате пенсий, государственной базовой пенсионной выплаты, государственных специальных пособий, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 августа 2006 года N 819.

4. Государственная услуга оказывается физическим лицам, имеющим право на получение базовой пенсионной выплаты (далее - потребители).

5. Государственная услуга оказывается:

1) структурным подразделением Республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;

2) территориальным органом Комитета по контролю и социальной защите Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган Комитета), в здании территориального органа Комитета по месту жительства потребителя.

6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) базовой пенсионной выплаты.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) государственная услуга осуществляется в течение десяти рабочих дней со

дня сдачи потребителем необходимых документов;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан ([www.enbek.kz](http://www.enbek.kz)) (далее - веб-сайт).

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением  
с у б б о т ы и в о с к р е с е н ь я .

График работы структурного подразделения ГЦВП: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

График работы территориального органа Комитета: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями ( скамейками) и столами.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения услуги необходимо представить следующие документы:

1) копии документов, удостоверяющих личность (удостоверения личности, паспорта гражданина Республики Казахстан, удостоверения лица без гражданства, вида на жительство иностранца, удостоверения оралмана до получения гражданства Республики Казахстан), засвидетельствованные в порядке, установленном Законом Республики Казахстан "О нотариате";

2) документ, подтверждающий регистрацию по постоянному месту жительства (копия книги регистрации граждан, справка адресного бюро, справка сельских и/или аульных акимов);

3) копия свидетельства о присвоении социального индивидуального кода ( С И К ) ;

4) копия свидетельства регистрационного номера налогоплательщика (РНН);

5) сведения о номере счета в уполномоченной организации по выдаче пенсий и п о с о б и й ;

6) заявление установленного образца, которое выдается при непосредственном обращении потребителя в структурное подразделение ГЦВП.

13. Необходимые бланки выдаются в структурном подразделении ГЦВП, по месту обращения потребителя.

14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя.

Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях структурных подразделений ГЦВП на государственном и русском языках.

15. Специалист структурного подразделения ГЦВП принимает заявление с прилагаемыми документами, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю отрывной талон с отметкой о принятии документов и с указанием даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

16. Документы потребителей с приложением решений о назначении базовой пенсионной выплаты в течение десяти дней со дня их поступления направляются территориальным органом Комитета в структурное подразделение ГЦВП для осуществления выплаты.

Решение о назначении пенсионной выплаты на руки потребителю не выдается.

В случае отказа в назначении базовой пенсионной выплаты территориальный орган Комитета через структурное подразделение ГЦВП письменно уведомляет потребителя с указанием причины отказа и возвращает ему документы.

17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

непредставление всех необходимых документов;  
отсутствие у заявителя права на базовую пенсионную выплату.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

## 5. Порядок обжалования

21. В случае имеющих претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или территориального органа Комитета подается на имя их руководителей.

Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

## 6. Контактная информация

24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организации, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета размещается на веб-сайте.

П р и л о ж е н и е

к Стандарту оказания государственной услуги по назначению государственной базовой пенсионной выплаты

### Назначение государственной базовой пенсионной выплаты

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
<b>1. Своевременность</b>			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в			

установленный срок с момента сдачи документа	98,0	78,6	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	95	84	
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	95	85	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	98	90,9	
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	86	78,3	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	79	72,1	
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	40	21,7	
<b>4. Процесс обжалования</b>			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,2	0,5	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	98	83	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	98	80,7	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	98	78	
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	93	65	

П р и л о ж е н и е      6

к            п р и к а з у                    М и н и с т р а                    т р у д а

## **Стандарт**

### **оказания государственной услуги**

#### **по назначению государственных социальных пособий**

#### **по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту 1. Общие положения**

1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по назначению государственных социальных пособий по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга регулируется Законом Республики Казахстан от 16 июня 1997 года "О государственных социальных пособиях по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту в Республике Казахстан" и Правилами назначения и осуществления выплаты государственных базовых социальных пособий по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту, пенсионных выплат из Государственного центра по выплате пенсий, государственной базовой пенсионной выплаты, государственных специальных пособий, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 августа 2006 года N 819 (далее - Правила).

4. Государственная услуга оказывается физическим лицам, имеющим право на получение социального пособия (далее - потребители).

5. Государственная услуга оказывается:

1) структурным подразделением Республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;

2) территориальным органом Комитета по контролю и социальной защите Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган Комитета), в здании территориального органа Комитета по месту жительства потребителя.

6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) социального пособия.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) государственная услуга осуществляется в течение десяти рабочих дней со дня подачи потребителем необходимых документов;
- 2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан ([www.enbek.kz](http://www.enbek.kz)) (далее - веб-сайт).

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением **с у б б о т ы** и **в о с к р е с е н ь я**.

График работы структурного подразделения ГЦВП: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

График работы территориального органа Комитета: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями ( скамейками) и столами.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Перечень документов для назначения социального пособия приведены в приложении 1 к настоящему Стандарту.

13. Бланк заявления выдается непосредственно по месту обращения в структурном подразделений ГЦВП.

14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя.

Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях структурных подразделений ГЦВП на государственном и русском языках.

15. Специалист структурного подразделения ГЦВП принимает заявление с прилагаемыми документами, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю отрывной талон с отметкой о принятии документов и с указанием даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

16. Документы потребителей с приложением решений о назначении социального пособия в течение десяти дней со дня их поступления направляются территориальным органом Комитета в структурное подразделение ГЦВП для осуществления выплаты.

Решение о назначении социального пособия на руки потребителю не выдается.

В случае отказа в назначении социального пособия территориальный орган Комитета через структурное подразделение ГЦВП письменно уведомляет потребителя с указанием причины отказа и возвращает ему документы.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в случаях:

непредставления всех необходимых документов;  
в связи с отсутствием у заявителя права на социальное пособие.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему Стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или территориального органа Комитета подается на имя их руководителей.

Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

## **6. Контактная информация**

24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организации, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета размещается на веб-сайте.

П р и л о ж е н и е 1

к Стандарту оказания государственной услуги по назначению государственных социальных пособий по инвалидности по случаю потери кормильца и по возрасту

## **Перечень документов**

Для назначения государственных социальных пособий по инвалидности по случаю потери кормильца и по возрасту в районные (городские) отделения Центра по месту жительства предоставляются следующие документы:

- 1) документы, удостоверяющие личность;
- 2) документ о регистрации по постоянному месту жительства;
- 3) ИИН (СИК, РНН), номер счета в банке;
- 4) заявление установленного образца.

Для назначения государственных социальных пособий по инвалидности также представляется выписка из справки об инвалидности установленной ф о р м ы .

Кроме того, в зависимости от их наличия, представляются следующие д о к у м е н т ы :

- 1) решение Межведомственного экспертного совета по установлению причинной связи заболеваний, инвалидности лиц, подвергшихся радиационному воздействию ;

- 2) решение Центральной военно-врачебной комиссии;
- 3) свидетельство о болезни, выданное госпиталем, либо заключение военно-врачебной комиссии;
- 4) копия свидетельства о рождении ребенка-инвалида до 16 лет.

Для назначения государственных социальных пособий по случаю потери кормильца также представляются копия свидетельства о смерти кормильца либо решение суда о признании лица безвестно отсутствующим или умершим.

Кроме того, в зависимости от их наличия, представляются следующие документы :

1) копия документа, подтверждающего родственные отношения с умершим (свидетельства о рождении, о браке, о расторжении брака, об установлении отцовства (материнства), удостоверения личности и другие);

2) справка органов по регистрации актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Казахстан установленной формы, если сведения об отце в свидетельство о рождении внесены по заявлению матери;

3) копия документа, подтверждающая опеку (попечительство);

4) справка учебного заведения о том, что лица в возрасте от 18 до 23 лет являются учащимися или студентами очной формы обучения по форме согласно приложению 3 к настоящим Правилам (представляется ежегодно с начала учебного года) ;

5) копия военного билета погибшего (умершего) либо справка о прохождении воинской службы ;

6) справка, подтверждающая что гибель или смерть военнослужащего, сотрудника органов внутренних дел и бывшего Государственного следственного комитета Республики Казахстан наступила вследствие ранения, контузии, увечья, заболевания, полученных при исполнении служебных обязанностей или прохождении воинской службы .

Лицами, занятыми уходом за детьми, братьями, сестрами или внуками умершего, не достигшими восьми лет, представляются следующие документы:

1) копия трудовой книжки, подтверждающая прекращение трудовой деятельности (копия с оригиналом трудовой книжки сличается ежегодно);

2) справка Центра занятости;

3) справка налогового органа о том, что лицо не зарегистрировано в качестве индивидуального предпринимателя (обновляется ежегодно).

Приложение 2

к Стандарту оказания государственной услуги по назначению государственных социальных пособий по инвалидности по случаю потери кормильца и по возрасту

## Назначение государственных социальных пособий по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
<b>1. Своевременность</b>			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100,0	87,0	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90	80	
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	91	85	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	97	79	
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	98	78,3	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	97	71	
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	40	27	
<b>4. Процесс обжалования</b>			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,2	0,6	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	98	84	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	98	79	

4.4.	% (доля)	потребителей, сроками	95	78	
удовлетворенных обжалования					
<b>5. Вежливость</b>					
5.1.	% (доля)	потребителей, вежливостью	90	87	
удовлетворенных персонала					

## П р и л о ж е н и е 7

к приказу Министра труда  
и социальной защиты населения  
Республики Казахстан  
от 30 ноября 2007 года N 289-п

### **Стандарт**

### **оказания государственной услуги**

### **по назначению государственных специальных пособий 1. Общие положения**

1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по назначению государственных специальных пособий (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга регулируется Законом Республики Казахстан от 13 июля 1999 года "О государственном специальном пособии лицам, работавшим на подземных и открытых горных работах, на работах с особо вредными и особо тяжелыми условиями труда" и Правилами назначения и осуществления выплаты государственных базовых социальных пособий по инвалидности, по случаю потери кормильца и по возрасту, пенсионных выплат из Государственного центра по выплате пенсий, государственной базовой пенсионной выплаты, государственных специальных пособий, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 августа 2006 года N 819.

4. Государственная услуга оказывается физическим лицам, имеющими право на получение пособия (далее - потребители).

5. Государственная услуга оказывается:

- 1) структурным подразделением Республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;
- 2) территориальным органом Комитета по контролю и социальной защите

Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган Комитета), в здании территориального органа Комитета по месту жительства потребителя.

6. Formой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) пособия.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) государственная услуга осуществляется в течение десяти рабочих дней со дня сдачи потребителем необходимых документов;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан ([www.enbek.kz](http://www.enbek.kz)) (далее - веб-сайт).

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением **с у б б о т ы** и **в о с к р е с е н ь я**.

График работы структурного подразделения ГЦВП: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

График работы территориального органа Комитета: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения услуги необходимо представить следующие документы:

1) копия документа, удостоверяющее личность;

2) документ, подтверждающий регистрацию по постоянному месту жительства (копия книги регистрации граждан, справка адресного бюро, справка сельских и/или аульных акимов);

3) копия свидетельства о присвоении социального индивидуального кода (С И К ) ;

4) копия свидетельства регистрационного номера налогоплательщика (РНН);

5) копия трудовой книжки;

6) справка организации, подтверждающая характер работы или условия труда

по установленной форме;

7) в случае ликвидации организации представляется архивная справка с указанием места работы, занимаемой должности, профессии, периодов работы, номера архивного дела, его страницы, заверенная печатью и подписью директора архива и архивариста;

9) при отсутствии архивных документов особый характер работы или условия труда и их соответствие Списку N 1 производств, работ, профессий, должностей и показателей на подземных и открытых горных работах, на работах с особо вредными и особо тяжелыми условиями труда, утвержденному постановлением Правительства Республики Казахстан от 19 декабря 1999 года N 1930, устанавливается через судебные органы;

10) заявление установленного образца, которое выдается при непосредственном обращении потребителя в структурное подразделение ГЦВП.

13. Необходимые бланки выдаются в структурных подразделениях ГЦВП, по месту обращения потребителя.

14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя.

Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях структурных подразделений ГЦВП на государственном и русском языках.

15. Специалист структурного подразделения ГЦВП принимает заявление с прилагаемыми документами, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю отрывной талон с отметкой о принятии документов и с указанием даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

16. Документы потребителей с приложением решений о назначении пособий в течение десяти дней со дня их поступления направляются территориальным органом Комитета в структурное подразделение ГЦВП для осуществления выплаты.

Решение о назначении пособий на руки потребителю не выдается.

В случае отказа в назначении пособий территориальным органом Комитета через структурное подразделение ГЦВП письменно уведомляет потребителя с указанием причины отказа и возвращает ему документы.

17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

непредставление всех необходимых документов;  
в связи с отсутствием у заявителя права на пособие.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или территориального органа Комитета подается на имя их руководителей.

Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

### **6. Контактная информация**

24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организации, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета размещается на веб-сайте.

**П р и л о ж е н и е**

к Стандарту оказания государственной услуги по назначению государственных специальных пособий

**Назначение государственных специальных пособий**

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
<b>1. Своевременность</b>			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок момента сдачи документа	98	88	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	97	82	
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	95	84	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	98	89	
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	97	76	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	94	70	
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	40	27	
<b>4. Процесс обжалования</b>			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству	0,2	0,3	

обслуженных по данному виду услуг	потребителей			
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	и в	95	83	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	порядком	90	78	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	сроками	91	81	
<b>5. Вежливость</b>				
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных персоналом	вежливостью	93	72	

**П р и л о ж е н и е      8**

**к приказу Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2007 года N 289-п**

**Стандарт**

**оказания государственной услуги**

**по назначению социальных выплат на случаи социальных рисков:**

**утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы 1. Общие положения**

1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок по назначению социальных выплат на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

3. Государственная услуга производится в соответствии со статьями 20-23 Закона Республики Казахстан от 25 апреля 2003 года "Об обязательном социальном страховании" (далее - Закон).

4. Государственная услуга оказывается гражданам, имеющим право на получение социальных выплат при наступлении случаев риска по видам обязательного социального страхования (далее - потребители).

5. Государственная услуга оказывается:

1) структурным подразделением Республиканского государственного

казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;

2) территориальным органом Комитета по контролю и социальной защите Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган Комитета), в здании территориального органа Комитета по месту жительства потребителя.

6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) социальных выплат.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) государственная услуга осуществляется в течение десяти рабочих дней со дня сдачи потребителем необходимых документов;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан ([www.enbek.kz](http://www.enbek.kz)) (далее - веб-сайт).

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением **с у б б о т ы** и **в о с к р е с е н ь я**.

График работы структурного подразделения ГЦВП: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

График работы территориального органа Комитета: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги, по размерам, расположению и конфигурации соответствуют условиям для предоставления качественных услуг и оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения социальной выплаты из Государственного фонда социального страхования (далее - Фонд) в структурное подразделение ГЦВП по месту жительства заявителя предоставляются документы в зависимости от вида социального риска согласно приложению 1 к настоящему Стандарту.

13. Бланк заявления для назначения социальных выплат из Государственного фонда социального страхования выдается непосредственно в структурном подразделении ГЦВП по месту жительства заявителя.

14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя.

Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях структурных подразделений ГЦВП на государственном и русском языках.

15. Специалист структурного подразделения ГЦВП принимает заявление с прилагаемыми документами, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю отрывной талон с отметкой о принятии документов и с указанием даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

16. Документы потребителей с приложением решений о назначении социальной выплаты, в течение десяти рабочих дней со дня поступления документов, направляются территориальным органом Комитета в структурное подразделение ГЦВП для осуществления выплаты.

Решение о назначении пенсионной выплаты на руки потребителю не выдается.

В случае отказа в назначении социальной выплаты территориальный орган Комитета через структурное подразделение ГЦВП письменно уведомляет потребителя с указанием причины отказа и возвращает ему документы.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано в следующих случаях:

если заявитель не является участником системы обязательного социального страхования;

непредставления всех необходимых документов.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему Стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

## **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или территориального органа Комитета подается на имя их руководителей.

Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

## **6. Контактная информация**

24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организации, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета размещается на веб-сайте.

П р и л о ж е н и е 1

к Стандарту оказания государственной услуги по назначению социальных выплат на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы

## **Перечень документов, необходимых для назначения социальных выплат**

1. Для назначения социальной выплаты на случай утраты трудоспособности к заявлению прилагаются:

- 1) документ, удостоверяющий личность;
- 2) сведения о месте жительства;
- 3) сведения о проведении освидетельствования и установлении степени утраты трудоспособности.

2. Для назначения социальной выплаты на случай потери кормильца к заявлению прилагаются:

- 1) документ, удостоверяющий личность;
- 2) сведения о составе семьи;
- 3) копия свидетельства о смерти кормильца или решение суда о признании лица безвестно отсутствующим или об объявлении умершим;
- 4) копия документа, подтверждающего родственные отношения с умершим (признанным судом безвестно отсутствующим или объявленным умершим) (свидетельств о браке, о рождении детей умершего кормильца, об усыновлении (удочерении));
- 5) справка из учебного заведения о том, что члены семьи являются учащимися или студентами (обновляется ежегодно в начале учебного года);
- 6) документ об опекунстве (при необходимости);
- 7) сведения о проведении освидетельствования и установлении группы инвалидности (в случае, когда дети, в том числе усыновленные (удочеренные) братья, сестры и внуки, не достигшие восемнадцати лет и старше этого возраста, признаны инвалидами с детства I или II группы).

3. Для назначения социальной выплаты на случай потери работы к заявлению прилагаются:

- 1) документ, удостоверяющий личность;
- 2) сведения о месте жительства;
- 3) справка уполномоченного органа по вопросам занятости.

### **Приложение 2**

к Стандарту оказания государственной услуги по назначению социальных выплат на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы

**Назначение социальных выплат на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы**

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
<b>1. Своевременность</b>			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок момента сдачи документа	100	88	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	98	85	
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	91	83	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	99	84	
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	85,0	75,0	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90,0	74,0	
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	40	16	
<b>4. Процесс обжалования</b>			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	1,3	2,7	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	97	85	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	88	81	

4.4.	% (доля)	потребителей, сроками	90	79	
удовлетворенных обжалования					
<b>5. Вежливость</b>					
5.1.	% (доля)	потребителей, вежливостью	90	75	
удовлетворенных персонала					

**П р и л о ж е н и е            9**

**к        п р и к а з у        М и н и с т р а        т р у д а**  
**и                    с о ц и а л ь н о й                    з а щ и т ы                    н а с е л е н и я**  
**Р е с п у б л и к и        К а з а х с т а н**  
от 30 ноября 2007 года N 289-п

**Стандарт**  
**оказания государственной услуги**  
**по назначению пособий на рождение ребенка**  
**и по уходу за ребенком 1. Общие положения**

1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по назначению пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

3. Государственная услуга регулируется Законом Республики Казахстан от 28 июня 2005 года "О государственных пособиях семьям, имеющим детей" и Правилами назначения и выплаты государственных пособий семьям, имеющим детей, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 2 ноября 2005 года N 1092.

4. Государственная услуга оказывается семьям, имеющим детей (далее - потребители).

5. Государственная услуга оказывается:

1) структурным подразделением Республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;

2) территориальным органом Комитета по контролю и социальной защите Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган Комитета), в здании территориального органа Комитета по месту жительства потребителя.

6. Formой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) пособий.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) государственная услуга осуществляется в течение пятнадцати рабочих дней со дня сдачи потребителем необходимых документов;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан ([www.enbek.kz](http://www.enbek.kz)) (далее - веб-сайт).

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением **с у б б о т ы** и **в о с к р е с е н ь я**.

График работы структурного подразделения ГЦВП: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

График работы территориального органа Комитета: с 9 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 30 минут.

Предварительная запись и ускоренное оформление услуги не предусмотрены.

11. Помещения внутри зданий, где предоставляются услуги, по размерам, расположению и конфигурации соответствуют условиям для предоставления качественных услуг и оборудованы информационными стендами. Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы стульями (скамейками) и столами.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения услуги необходимо представить следующие документы:

1) заявление установленного образца;

2) копию свидетельства о рождении ребенка;

3) копию документа, удостоверяющего личность заявителя;

4) копию документа, подтверждающего место жительства семьи;

5) сведения о составе семьи (для пособия по уходу) согласно установленной формы.

13. Бланки заявления и сведений о составе семьи выдаются в структурном подразделении ГЦВП по месту жительства потребителя.

14. Прием документов осуществляется непосредственно в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя.

Данные ответственного лица, которому сдаются документы, необходимые

для получения государственной услуги, размещаются в доступных для обозрения местах в помещениях структурных подразделений ГЦВП на государственном и русском языках.

15. Специалист структурного подразделения ГЦВП принимает заявление с прилагаемыми документами, регистрирует заявление в журнале и выдает заявителю отрывной талон с отметкой о принятии документов и даты получения потребителем окончательного результата государственной услуги.

16. Документы потребителей с приложением решений о назначении пособий в течение десяти дней со дня их поступления направляются территориальным органом Комитета в структурное подразделение ГЦВП для осуществления в ы п л а т ы .

Решение о назначении пенсионной выплаты на руки потребителю не в ы д а е т с я .

В случае отказа в назначении пособий территориальный орган Комитета через структурное подразделение ГЦВП письменно уведомляет потребителя с указанием причины отказа и возвращает ему документы.

17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги по назначению пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком являются:  
отсутствие документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего Стандарта;  
лишение родительских прав в отношении ребенка (детей) в возрасте до о д н о г о г о д а ;  
предоставление неполных и недостоверных сведений, необходимых для назначения пособий.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и

территориального органа Комитета, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

## 5. Порядок обжалования

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или территориального органа Комитета подается на имя их руководителей.

Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

## 6. Контактная информация

24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организации, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета размещается на веб-сайте.

П р и л о ж е н и е

к Стандарту оказания государственной услуги по назначению пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком

### Назначение пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
<b>1. Своевременность</b>			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок момента сдачи документа	100,0	90,3	

1.2.	% (доля)	потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	98,0	82,5	
<b>2. Качество</b>					
2.1.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных процессом предоставления услуги	95	85	
2.2.	% (доля)	случаев правильно оформленных документов лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	97	89	
<b>3. Доступность</b>					
3.1.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	98	78,7	
3.2.	% (доля)	случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	98	72,6	
3.3.	% (доля)	услуг информации, о которых доступно через Интернет	37,5	20	
<b>4. Процесс обжалования</b>					
4.1.	% (доля)	обоснованных жалоб общему количеству обслуженных по данному виду услуг потребителей	0,1	0,5	
4.2.	% (доля)	обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	96	80	
4.3.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	85	73,8	
4.4.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	97	75	
<b>5. Вежливость</b>					
5.1.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	93	85	

П р и л о ж е н и е      1 0  
к      п р и к а з у      М и н и с т р а      т р у д а

**Стандарт  
оказания государственной услуги  
по назначению специальных государственных пособий 1. Общие  
положения**

1. Данный стандарт оказания государственной услуги (далее - Стандарт) определяет порядок оказания государственной услуги по назначению специальных государственных пособий (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

3. Государственная услуга регулируется Законом Республики Казахстан от 5 апреля 1999 года "О специальном государственном пособии в Республике Казахстан" (далее - Закон) и Правилами назначения и выплаты специального государственного пособия, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 января 2001 года N 161.

4. Государственная услуга оказывается физическим лицам, имеющим право на получение пособия (далее - потребители).

5. Государственная услуга оказывается:

1) структурным подразделением Республиканского государственного казенного предприятия "Государственный центр по выплате пенсий Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан" (далее - структурное подразделение ГЦВП), в здании структурного подразделения ГЦВП по месту жительства потребителя;

2) территориальным органом Комитета по контролю и социальной защите Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан (далее - территориальный орган Комитета), в здании территориального органа Комитета по месту жительства потребителя.

6. Формой завершения оказываемой государственной услуги является назначение (отказ в назначении) пособия.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) государственная услуга осуществляется в течение десяти рабочих дней со дня сдачи потребителем необходимых документов;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов зависит от количества человек в очереди из расчета 15 минут на обслуживание одного клиента.



16. Документы потребителей с приложением решений о назначении пособия в течение десяти дней со дня их поступления направляются территориальным органом Комитета в структурное подразделение ГЦВП для осуществления в ы п л а т ы .

Решение о назначении пенсионной выплаты на руки потребителю не в ы д а е т с я .

В случае отказа в назначении пособия территориальный орган Комитета через структурное подразделение ГЦВП письменно уведомляет потребителя с указанием причины отказа и возвращает ему документы.

17. Основания для отказа в назначении, прекращения или приостановления в ы п л а т ы п о с о б и я :

1) пособие не назначается лицам, не представившим подтверждающие документы на назначение пособия или представившим документы, содержащие н е д о с т о в е р н ы е д а н н ы е ;

2) выплата пособия прекращается в случае утраты оснований для его назначения или со дня смерти получателя;

3) выплата пособия приостанавливается на период отбывания получателем пособия уголовного наказания, назначенного судом в виде лишения свободы. В случае, если такой получатель пособия относится к гражданам, указанным в подпункте 3) статьи 4 Закона, то пособие может быть переоформлено на другого члена семьи, имеющего на это право;

4) выплата пособия приостанавливается на период проживания получателей пособия в государственных медико-социальных учреждениях.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность территориальных органов основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, Кодекса чести государственных служащих и осуществляется на принципах вежливости, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа структурного подразделения ГЦВП и

территориального органа Комитета, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

## 5. Порядок обжалования

21. В случае имеющих претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба на действия сотрудников структурного подразделения ГЦВП или территориального органа Комитета подается на имя их руководителей.

Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию.

23. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы на втором экземпляре ставится штамп и подпись работника, принявшего жалобу, с указанием даты принятия жалобы и номера телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

## 6. Контактная информация

24. Информация о контактных данных руководителей и исполнителей данных организации, предоставляющих государственную услугу, размещается на информационном стенде в помещениях зданий указанных организаций на государственном и русском языках.

25. Информация о деятельности структурного подразделения ГЦВП и территориального органа Комитета размещается на веб-сайте.

П р и л о ж е н и е

к Стандарту оказания государственной услуги по назначению специальных государственных пособий

### Назначение специальных государственных пособий

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
<b>1. Своевременность</b>			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100	84	

1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	98	85	
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных процессом предоставления услуги	97	80	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	97	90	
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных и информацией о порядке предоставления услуги	97	82	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных документов и сданных с первого раза	80	74	
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	37,5	29,5	
<b>4. Процесс обжалования</b>			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,2	0,6	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	96	83	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	97	84	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	95	78	
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90	79	

