

Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам"

Утративший силу

Постановление Акимата города Астаны от 13 марта 2008 года N 23-302п. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 31 марта 2008 года N 515. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 26 марта 2009 года N 06-285п

Сноска. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 26.03.2009 N 06-285п

В соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги", в целях повышения качества оказания государственных услуг акимат города Астаны **ПОСТАНОВЛЯЕТ** :

1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам" (далее - государственная услуга), предоставляемой Департаментом занятости и социальных программ города Астаны (далее - Департамент).

2. Департаменту обеспечить опубликование утвержденного стандарта государственной услуги в средствах массовой информации городского значения, в том числе ежегодно утверждаемых значений показателей качества и доступности ;

в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и до 15 декабря каждого отчетного года обеспечить предоставление ежеквартальной и годовой отчетности по достижению целевых значений показателей качества и доступности в отдел мониторинга государственных услуг аппарата Акима города Астаны.

3. Департаменту обеспечить государственную регистрацию данного постановления в органах юстиции.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Акима города Астаны Султанова Е.Х.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня государственной регистрации в органах юстиции и вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня первого официального опубликования.

У т в е р ж д е н
п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

справки безработного - 10 минут.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги размещается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в фойе Департамента, а также сайте Акима города Астаны: www.astana.kz.

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

Прием документов осуществляется с 9.00 часов до 13.00 часов.

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускоренное обслуживание не осуществляется.

11. Государственная услуга предоставляется в операционном зале Департамента, где имеется 4 окна с разбивкой по районам и по первоначальным буквам фамилий обращающихся потребителей, с местами их удобного расположения. Имеется зал ожидания с местами для сидения, со стендами, где размещена информация, необходимая для оказания государственной услуги, здание оборудовано пандусом.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов (в оригиналах, которые после регистрации данных подлежат возврату):

1) удостоверение личности (паспорт);
иностранцы и лица без гражданства предоставляют, кроме того, вид на жительство иностранца в Республике Казахстан и удостоверение лица без гражданства с отметкой о регистрации в органах внутренних дел;
оралманы предоставляют удостоверение оралмана, выданное территориальными органами уполномоченного органа по вопросам миграции населения;

- 2) социальный индивидуальный код (СИК);
- 3) регистрационный номер налогоплательщика (РНН);
- 4) документы, удостоверяющие трудовую деятельность.

13. Заполнение каких-либо бланков не требуется.

14. Государственная услуга оказывается в Департаменте, по адресу: город Астана, улица Иманбаевой 68 а, кабинет 9, отдел содействия трудоустройству безработных, телефон: 21-03-37.

15. Для оказания данной государственной услуги не требуется сдача документов.

Дата обращения, получения информации, направления на работу фиксируется в карточке персонального учета программно.

16. Для получения справки безработного согласно приложению 1 к настоящему стандарту требуется личное посещение потребителем отдела содействия трудоустройству безработных.

17. Приостановление или отказ в оказании государственной услуги производится в случае снятия с учета безработного по следующим основаниям:

- 1) письменного отказа от двух предложенных вариантов подходящей работы;
- 2) неявки без уважительных причин в течение пяти рабочих дней после выдачи направления на работу;
- 3) неявки без уважительных причин в течение двух рабочих дней по вызову в Департамент занятости и социальных программ для получения направления на работу;
- 4) самовольного, без уважительной причины прекращения безработным участия в общественных работах или обучения по направлению Департамента занятости и социальных программ;
- 5) нарушения безработным без уважительных причин сроков посещения Департамента занятости и социальных программ;
- 6) перемены места жительства;
- 7) осуждения безработного к наказанию в виде лишения свободы;
- 8) назначения пенсии.

3. Принципы работы

18. Деятельность Департамента основывается на принципах:

- 1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
- 2) противостояния проявлениям коррупции;
- 3) неукоснительного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
- 4) предоставления полной информации об оказываемой государственной услуге;
- 5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;
- 6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;
- 7) сохранности информации о содержании документов потребителей;

- 8) обеспечения конфиденциальности документов;
- 9) обеспечения сохранности полученных в установленном периоде документов ;
- 10) вежливости и корректности.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему стандарту .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. При необходимости обжаловать действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться в Департамент, город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинет 9, начальник отдела содействия трудоустройству безработных, телефон: 21-03-37, электронный адрес: deptrud@at.kz .

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию Департамента, по адресу: город Астана, улица Иманбаевой 68-а, кабинет 12 .

Электронный адрес: deptrud@at.kz.

Начальник отдела, телефон: 21-03-37, кабинет 9.

Заместитель директора, кабинет 6, телефон: 21-62-18.

Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, он может направить жалобу письменно заместителю акима города Астаны.

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

При подаче жалобы потребителю выдается второй экземпляр с отметкой о принятии .

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Телефон канцелярии: 21-22-61.

6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Департамента .

Директор Департамента, кабинет 23, телефон: 21-04-92, факс: 21-28-39.

График приема граждан: понедельник, среда с 14.00 до 17.00 часов.

Заместитель директора, кабинет 6, телефон: 21-62-18.

График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Начальник отдела - кабинет 9, телефон: 21-03-37.

График работы: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Графики работы отдела: прием граждан ежедневно с 9.00 до 17.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Заместитель Акима города Астаны. Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик 11, кабинет 233. График приема граждан - согласно Регламенту работы акимата города Астаны. Телефон: 75-21-68.

Аппарат Акима города Астаны. Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик 11, сайт Акима города www.astana.kz.

Министерство труда и социальной защиты населения Республики Казахстан, город Астана, Дом Министерств, улица 35, дом 2, подъезд 6, сайт www.Enbek.kz.

25. Другая полезная информация для потребителя.

Сайт Акима города Астаны: www.astana.kz.

П р и л о ж е н и е 1
к С т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

СПРАВКА

Д а н а

(фамилия, имя, отчество)
в том, что он(а) в соответствии со статьей 15 Закона Республики
Казахстан "О занятости населения" зарегистрирован(а) службой
занятости в качестве безработного с _____.

(д а т а)
принимал(а) участие в оплачиваемых общественных работах с ____.

Справка дана _____.

Срок действия - 1 месяц со дня выдачи.

Заместитель директора Департамента

П р и л о ж е н и е 2
к С т а н д а р т у о к а з а н и я
государственной услуги

(кому адресуется)

Доводим до сведения, что Вам отказано в предоставлении справки
безработного в связи с _____.

(указать причину отказа)

Заместитель директора Департамента

П р и л о ж е н и е 3

к Стандарту оказания

государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	90	70	70
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100	95	95
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	80	77
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100	100	100
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	95	90	88
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	100	100	100

3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет	100	90	90
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5	0,1	0,01
4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100	95	95
4.3. % (доля) потребителей удовлетворенных с существующим порядком обжалования	90	80	75
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90	80	79
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей удовлетворенных вежливостью персонала	90	70	67