

Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Регистрация и постановка на учет безработных граждан"

Утративший силу

Постановление Акимата города Астаны от 13 марта 2008 года N 23-294п. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 31 марта 2008 года N 524. 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 "Регистрация и постановка на учет безработных граждан" (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 А с т а н ы .

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.

Аким

А. Мамин

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
г о р о д а А с т а н ы
о т 13 м а р т а 2008 г о д а
N 23-294п

С т а н д а р т
оказания государственной услуги
"Регистрация и постановка на учет безработных граждан"

1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по регистрации безработных (далее - государственная услуга).

Регистрация безработных - постановка на учет граждан, обращающихся по вопросам трудоустройства.

2. Форма оказываемой государственной услуги полностью автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается в соответствии со статьей 15 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О занятости населения".

4. Государственная услуга оказывается отделом содействия трудоустройству безработных Государственного учреждения "Департамент занятости и социальных программ города Астаны" (далее - Департамент), город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинет 9.

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является регистрация либо отказ в регистрации в качестве безработного, направление на работу, выдача справки безработного.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, оралманам, иностранцам, лицам без гражданства (далее - потребители).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) не позднее десяти дней со дня предъявления необходимых документов;
- 2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - 10 минут;
- 3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - 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 потребителей с местами для их удобного расположения. Имеется зал ожидания с местами для сидения, со стендами, где размещена информация, необходимая для оказания государственной услуги. Для людей с ограниченными возможностями при входе имеется пандус.

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. Государственная услуга оказывается при предъявлении необходимых документов путем занесения в компьютерную базу данных без заполнения каких-либо бланков.

14. Документы представляются в отдел содействия трудоустройству безработных Департамента по адресу: город Астана, улица Иманбаевой 68 а, кабинет 9.

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

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

16. Предоставление государственной услуги осуществляется при личном посещении 9 кабинета, в том числе получение информации о вакансиях через средства массовой информации, сайт Акима города Астаны www.astana.kz, сайт Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан www.Enbek.kz.

17. Отказ в постановке на учет в качестве безработного производится при отсутствии необходимых документов согласно приложению 1 к настоящему стандарту.

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 у с л у г е ;
- 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 д о к у м е н т о в ;
- 10) вежливости и корректности.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

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, к а б и н е т 1 2 .

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 п р и н я т и и .

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 Астаны: 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

(кому адресуется)

Доводим до сведения, что Вам отказано в регистрации и постановке на учет в качестве безработного в связи с

(указать причину отказа)

Заместитель директора Департамента

П р и л о ж е н и е 2

к Стандарту оказания
государственной услуги

Таблица. Значения показателей качества и доступности

Показатели и доступности	качества	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
		100		90

3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет		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