

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

***Утративший силу***

Постановление акимата Акмолинской области от 11 августа 2008 года N А-6/340. Зарегистрировано департаментом юстиции Акмолинской области 29 августа 2008 года N 3265. Утратило силу - постановлением акимата Акмолинской области от 10 марта 2011 года № а-2/68

*Сноска. Утратило силу - постановлением акимата Акмолинской области от 10.03.2011 № а-2/68*  
      В соответствии со статьей 9-1  Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года "Об административных процедурах",  постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561 "Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам" акимат Акмолинской области  **ПОСТАНОВЛЯЕТ** :   
      1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги" Выдача справок безработным гражданам".   
      2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима области Бекмагамбетова Г.М.   
      3. Настоящее постановление акимата области вступает в силу со дня государственной регистрации в Департаменте юстиции Акмолинской области и вводится в действие со дня официального опубликования.

*Аким области*

Утвержден          
      постановлением акимата    
      Акмолинской области     
      от 11 августа 2008 года   
      N А-6/340

**Стандарт**   
**оказания государственной услуги**   
**"Выдача справок безработным гражданам"**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок регистрации граждан как безработных (далее - государственная услуга).   
      2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.   
      3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 8) пункта 1 статьи 8  Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О занятости населения".   
      4. Государственная услуга оказывается отделами занятости и социальных программ районов, городов Кокшетау и Степногорска (далее - Отделы) по месту  жительства заявителя. Полное наименование Отделов, место оказания услуг, электронный адрес и веб-сайт указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.   
      5. Формой завершения государственной услуги является выдача справки о регистрации гражданина в качестве безработного.   
      6. Государственная услуга оказывается гражданам, зарегистрированным в качестве безработных.   
      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:   
      сроки оказания государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов - не более одного рабочего дня;   
      максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов не более 40 минут;   
      максимальное допустимое время ожидания в очереди при получении документов не более 40 минут.   
      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.   
      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах, информационных стендах Отделов. Адреса и веб-сайты Отделов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту. Стандарт оказания государственной услуги как источник информации опубликовывается в областных газетах "Арка ажары", "Акмолинская правда".   
      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно с 09.00 до 18.00 часов, выходные дни - суббота, воскресенье и праздничные дни, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.   
      11. Государственная услуга оказывается в зданиях Отделов по месту жительства заявителя. Помещения Отделов имеют залы ожидания, места для заполнения документов оснащаются стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения, обеспечена безопасность и приемлемые условия для людей с ограниченными физическими возможностями.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения государственной услуги заявитель представляет документ, удостоверяющий личность заявителя.   
      13. Для получения государственной услуги заполнение бланков, заявлений не требуется.   
      14. Заявители с необходимыми документами обращаются в Отделы по месту жительства. Адреса Отделов и их веб-сайты указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.   
      15. Подтверждением, что заявитель предъявил все необходимые документы, является талон с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего документы, также даты выдачи справки.   
      16. Способ доставки результата оказания услуги - личное посещение. Выдача готовых документов заявителю осуществляется в Отделах по месту жительства в срок, указанный в талоне. Адреса отделов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.   
      17. Государственная услуга не предоставляется в случае, если на момент обращения заявитель не зарегистрирован в качестве безработного, либо снят с учета как безработный.

**3. Принципы работы**

      18. Деятельность Отделов основывается на принципах:   
      1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;   
      2) законности при исполнении служебного долга;   
      3) вежливости;   
      4) предоставления исчерпывающей и полной информации;   
      5) защиты и конфиденциальности информации;   
      6) обеспечения сохранности документов, которые заявитель не получил в установленные сроки.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты работы Отделов измеряются показателями качества и доступности согласно приложению 2 настоящему Стандарту.   
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Отделов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными  рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. Разъяснение порядка обжалования действий (бездействий) уполномоченных должностных лиц, а также содействие в подготовке жалобы можно получить у начальников либо заместителей начальников Отделов. Адреса электронной почты, номера телефонов указано в приложении 1 к настоящему Стандарту.   
      22. Жалобы подаются в Отделы, контактные данные которых указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту, в государственное учреждение "Управление координации занятости и социальных программ Акмолинской области", а также направляются в акимат Акмолинской области, адреса электронной почты должностного лица, которому подается жалоба, указано в пункте 24 настоящего Стандарта.   
      23. Принятие жалобы подтверждается выдачей заявителю талона с указанием срока и места получения ответа на поданную жалобу, а также контактные данные должностных лиц, у которых можно узнать о ходе ее рассмотрения.

**6. Контактная информация**

      24. Контактные данные начальников Отделов, Управления и его заместителей, вышестоящей организации:   
      1) веб-сайт, адрес электронной почты, юридический адрес, номер телефона, графики приема граждан начальниками Отделов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту;   
      2) государственное учреждение "Управление координации занятости и социальных программ Акмолинской области", 020000, Республика Казахстан, Акмолинская  область, город Кокшетау, улица А.С. Пушкина, 23, кабинет 301, веб-сайт www.akmo.kz, адрес электронной почты akmout@mail.online.kz, телефон 8(7162) 763690.   
      график приема:   
      начальник Управления - понедельник, четверг с 15.00 до 18.00 часов;   
      заместитель начальника управления - среда, четверг с 15.00 до 18.00 часов;   
      заместитель начальника управления - четверг с 15.00 до 18.00 часов;   
      3) акимат Акмолинской области: город Кокшетау, улица Абая, 83, официальный сайт www.akmo.kz.   
      25. По вопросам предоставления государственной услуги заявитель может получить дополнительную информацию в государственном учреждении "Управление  координации занятости и социальных программ  Акмолинской области".

Приложение 1               
      к стандарту оказания           
      государственной услуги         
      "Выдача справок безработным гражданам"

**Контактные данные районных (городских) отделов занятости**   
**и социальных программ Акмолинской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N   п/п | Наименование   районных   (городских)   отделов занятости   и социальных   программ | Юридический адрес,   время приема | Контактный   телефон | Электронный адрес,   веб-сайт |
| 1 | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Аккольского района" | Аккольский район, город Акколь, улица Нурмагамбетова, 81. График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71638)-2-10-48 | Sobes\_akkol@gcvp.kz,   www.akmol.kz |
| 2 | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Аршалынского района" | Аршалынский район, село Аршалы, улица Ташенова, 47. График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71644)-2-13-76 | Arshaly\_rotz@   rjrshetau.online.kz,   www.akmol.kz |
| 3 | Государственное учреждение    "Отдел занятости и социальных программ Астраханского района" | Астраханский район, село Астраханка,   улица Аль-Фараби, 50.   График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71641)-2-25-34 | Astr\_socz@kokshetau.   online.rz,   www.akmol.kz |
| 4 | Государственное    учреждение "Отдел занятости и социальных программ Атбасарского района" | Атбасарский район, город Атбасар, улица   Валиханова, 9   График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8(71643)-4-28-07 | Atb\_rotzisn@   kokshetau.online.kz,   www.online.kz |
| 5 | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Буландынского района" | Буландынский район, город Макинск, улица Некрасова 19. График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8(71646) -2-21-38 | Bulandy\_rozsp15k@   mail.kz,   www.akmol.kz |
| 6 | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Егиндыкольского района" | Егиндыкольский район, село  Егиндыколь,   ул. Победы, 6   График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71642)-2-15-44 | Egindykol\_ozsp@   mail.ru,   egindyk.akmol.kz |
| 7 | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Енбекшильдерского района" | Енбекшильдерский район, город Степняк, улица Ленина, 64   График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71639)-2-21-29 | enbekrotz@mail.kz,   www.akmol.kz |
| 8 | Государственное учреждение    "Отдел занятости и социальных программ Ерейментауского района" | Ерейментауский район, город Ерейментау,   улица Кенесары,   87 График   приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71633)-2-11-73 | eremzsp@kokshetau.   online.kz,   http://www.ereymen.   kz/ |
| 9 | Государственное учреждение   "Отдел занятости и социальных программ Есильского  района" | Есильский район, город Есиль, улица    Конаева, 5   График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71647)-2-16-57 | sobes@kokshetau.   online.kz,   www.akmol.kz |
| 10 | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Жаксынского района" | Жаксынский район, село Жаксы,ул. Дружбы, 3   График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71635) -2-13-00 | soc\_zanita\_21@   kokshetau.online.kz   www.jaksy.kz |
| 11 | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Жаркаинского района" | Жаркаинский район, город Державинск,   улица Ленина, 32 График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71648)-9-17-02 | Sobes\_derzhavinsk@   gcvp.kz,   www.akmol.kz |
| 12 | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Зерендинского района" | Зерендинский район, село Зеренда,улица Мира, 64 График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71632)-2-11-68 | zer\_cz@kokshetau.   online.kz,   byx@kokshetay.   online.kz   www.akmol.kz |
| 13 | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Коргалжынского района" | Коргалжынский район, село Коргалжын,   улица Балгамбаева 9.   График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71637)-2-11-83 | kszn@kokshetau.   online.kz,   http://akmol.kz/   admin.html |
| 14 | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Сандыктауского района" | Сандыктауский район, село Балкашино,   Ленина, 117.   График приема граждан начальником: 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71640)-9-17-43 | Sondyktau\_OZSP@   kokshetau.online.kz,   www.sand.akmol.kz |
| 15 | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Целиноградского района" | Целиноградский район, село Акмол, улица Гагарина, 15   График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71651)-3-11-10 | Otdel\_zan@mail.kz,   www.akmol.kz |
| 16 | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Шортандинского района" | Шортандинский район, поселок Шортанды, улица Абылай - хана, 22   График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71631)-2-19-75 | shortsobez@mail.ru,   www.akmol.kz |
| 17 | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Щучинского района" | Щучинский район, город Щучинск, улица 8 марта, 24 График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(716-36)-4-27-68 | depart@kokshetau.   online.kz,   www.burabau-akimat.   kz |
| 18 | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ г. Степногорск" | город  Степногорск, 4 микрорайон    График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(71645)6-26-336-20-30 | soc-progr@yandex.ru,   www.akmol.kz |
| 19 | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ г.Кокшетау" | Город Кокшетау,   улица Локомотивная, 9а. График приема граждан начальником: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:   с 13.00 до 14.00 часов | 8-(7162) -31-92-76        31-92-81 | sobes\_kokshe@   kokshetau.online.kz,   http://www.zakupki.   akmol.kz |

Приложение 2       
      к стандарту оказания    
      государственной услуги   
      "Выдача справок       
      безработным гражданам"

**Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и   доступности | Нормативное   значение   показателя | Целевое   значение   показателя в   последующем   году | Текущее   значение   показателя   в отчетном   году |
| 1. Своевременность | | | |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с   момента сдачи документа | 100 | 98 | 97 |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших   получения услуги в   очереди не более 40 минут | 90 | 90 | 88 |
| 2. Качество | | | |
| 2.1. % (доля) потребителей,   удовлетворенных качеством процесса   предоставления услуги | 95 | 93 | 91 |
| 2.2. (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 100 | 92,9 | 89,7 |
| 3. Доступность | | | |
| 3.1. % (доля) потребителей,   удовлетворенных качеством и   информацией о порядке   предоставления услуги | 95 | 92 | 89 |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных    потребителем документов   и сданных с первого раза | 85 | 80,4 | 75,9 |
| 3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет | 50 | 23 | 11 |
| 4. Процесс обжалования | | | |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб   общему количеству обслуженных   потребителей по данному виду услуг | 0,1 | 0,008 | 0,02 |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб,   рассмотренных и удовлетворенных в   установленный срок | 100 | 99 | 98 |
| 4.3. % (доля) потребителей,   удовлетворенных существующим   порядком обжалования | 95 | 94 | 92 |
| 4.4. % (доля) потребителей,   удовлетворенных сроками обжалования | 95 | 94 | 92 |
| 5. Вежливость | | | |
| 5.1. % (доля) потребителей,   удовлетворенных вежливостью персонала | 100 | 97 | 96 |

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