

Приложение 27  
к приказу Министра  
здравоохранения и социального  
развития Республики Казахстан  
от 28 апреля 2015 года  
№ 279

**Стандарт государственной услуги  
«Выдача справки, подтверждающей принадлежность заявителя  
(семьи) к получателям адресной социальной помощи»**

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга «Выдача справки, подтверждающей принадлежность заявителя (семьи) к получателям адресной социальной помощи» (далее – государственная услуга).
2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством здравоохранения и социального развития Республики Казахстан (далее – Министерство).
3. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения (далее – услугодатель) и акимами поселка, села, сельского округа (далее – аким сельского округа).

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через:

- 1) Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета связи, информатизации и информации центров обслуживания населения Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее – ЦОН);
- 2) услугодателя;
- 3) акима сельского округа.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

4. Срок оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи пакета документов услугополучателем услугодателю или акиму сельского округа – 15 минут;

в ЦОН – 3 (три) рабочих дня (день приема документов в ЦОНе не входит в срок оказания государственной услуги);

2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов – 15 минут;

3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – 15 минут.

5. Форма оказания государственной услуги: бумажная.

6. Результат оказания государственной услуги: справка, подтверждающая принадлежность (либо отсутствие принадлежности) услугополучателя к получателям адресной социальной помощи.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

7. Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицам (далее – услугополучатель).

8. График работы:

1. услугодателя – размещен на интернет-ресурсе [www.mzsr.gov.kz](http://www.mzsr.gov.kz), раздел «Государственные услуги»;
2. акима сельского округа – с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.00 часов, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 часов, кроме выходных и праздничных дней согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан. Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги: с 9.00 часов до 17.30 часов с перерывом на обед с 13.00 часов до 14.30 часов.

Государственная услуга оказывается в порядке очереди без предварительной записи и ускоренного обслуживания;

3) ЦОНа – с понедельника по субботу включительно, в соответствии графиком работы с 9.00 часов до 20.00 часов без перерыва на обед, кроме выходных и праздничных дней, согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан.

Государственная услуга оказывается по месту регистрации услугополучателя, в порядке «электронной очереди», без ускоренного обслуживания, возможно «бронирование» электронной очереди посредством портала.

9. Услугополучатель (или его представитель по нотариально заверенной доверенности) при обращении для оказания государственной услуги предоставляет заявление по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги и следующие документы:

К услугодателю, акиму сельского округа либо в ЦОН:

1) документ, удостоверяющий личность услугополучателя.

Представление документа, удостоверяющего личность услугополучателя не требуется при подтверждении информации, содержащейся в указанном документе, государственной информационной системой.

Услугодатель, ЦОН получает письменное согласие услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, при оказании государственных услуг, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

10. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному пунктом 9 настоящего стандарта государственной услуги, работником ЦОНа выдается расписка об отказе в приеме документов по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги.

### **3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц, акима сельского округа услугодателя и (или) его должностных лиц, центров обслуживания населения и (или) его работников по вопросам оказания государственных услуг**

11. Обжалование решений, действий (бездействий) услугодателя и (или) его должностных лиц, акима сельского округа услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг жалоба подается на имя руководителя услугодателя либо акимов городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения (далее – аким) по адресам, указанным в пункте 14 настоящего стандарта государственной услуги.

Жалоба подается в письменной форме по почте либо нарочно через канцелярию услугодателя, или акимата городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения (далее – акимат).

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя, или акимата, с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.

В случае некорректного обслуживания работником ЦОНа, жалоба подается на имя руководителя ЦОНа. Подтверждением принятия жалобы в канцелярии ЦОНа, поступившей как нарочно, так и почтой, является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата регистрации проставляются на втором экземпляре жалобы или в сопроводительном письме к жалобе).

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя, Министерства или ЦОНа, подлежит рассмотрению в течении 5 (пять) рабочих дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется услугополучателю посредством почтовой связи либо выдается нарочно в канцелярии услугодателя или ЦОНа.

В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель обращается с жалобой в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, подлежит рассмотрению в течении 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня ее регистрации.

12. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель обращается в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

#### **4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой через центры обслуживания населения**

13. Услугополучателям имеющим установленным законодательством порядке полную или частичную утрату способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться прием документов, для оказания государственной услуги, производится работником ЦОНа с выездом по месту жительства посредством обращения через Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг «1414».

14. Адреса мест оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсах:

- 1) Министерства – [www.mzsr.gov.kz](http://www.mzsr.gov.kz), раздел «Государственные услуги»;
- 2) ЦОНа – [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz).

15. Услугополучатель имеет возможность получения информации о статусе оказания государственной услуги посредством справочных служб

услугодателя, а также Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг «1414».

16. Контактные телефоны справочных служб по вопросам оказания государственной услуги: 8 (7172) 24 07 49, 24 12 91.