"Өтініш берушінің (отбасының) атаулы әлеуметтік көмек алушыларға тиесілігін  
растайтын анықтама беру" мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты

      Ескерту. 27-қосымша жаңа редакцияда - ҚР Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 29.01.2016 [№ 68](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1600013369) (қолданысқа енгізілу тәртібін [4-т](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1600013369). қараңыз) бұйрығымен.

1-тарау. Жалпы ережелер

      Ескерту. 1-тараудың тақырыбы жаңа редакцияда – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 25.12.2017 [№ 446](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1700016152) (01.01.2018 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      1. "Өтініш берушінің (отбасының) атаулы әлеуметтік көмек алушыларға тиесілігін растайтын анықтама беру" мемлекеттік көрсетілетін қызмет (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет).

      2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі (бұдан әрі – Министрлік) әзірледі.

      Ескерту. 2-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 04.07.2017 [№ 190](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1700015508) (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      3. Мемлекеттік қызметті Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары және кент, ауыл, ауылдық округ әкімдері (бұдан әрі - көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

      Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру:

      1) "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" коммерциялық емес акционерлік қоғамы (бұдан әрі - Мемлекеттік корпорация);

      2) көрсетілетін қызметті беруші;

      3) www.egov.kz "электрондық үкімет" веб-порталы (бұдан әрі - портал);

      4) Халықты жұмыспен қамту орталығы (бұдан әрі - Орталық) арқылы жүзеге асырылады.

      Ескерту. 3-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 06.11.2019 [№ 594](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1900019570) (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгiзiледi) бұйрығымен.

2-тарау. Мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі

      Ескерту. 2-тараудың тақырыбы жаңа редакцияда – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 25.12.2017 [№ 446](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1700016152) (01.01.2018 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      4. Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі:

      1) Мемлекеттік корпорацияға, көрсетілетін қызметті берушіге, порталға және Орталыққа құжаттардың топтамасын тапсырған күннен бастап – 15 минут;

      2) құжаттардың топтамасын тапсыру үшін күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 15 минут;

      3) көрсетілетін қызметті алушыға қызмет көрсетудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 20 минут.

      Ескерту. 4-тармаққа өзгеріс енгізілді – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 25.12.2017 [№ 446](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1700016152) (01.01.2018 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      5. Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: электрондық (толық автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

      6. Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: көрсетілетін қызметті алушының атаулы әлеуметтік көмек алушыларға тиесілігін (не тиесілі еместігін) растайтын анықтама.

      Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру нысаны: қағаз және (немесе) электрондық түрінде.

      7. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті алушы) тегін көрсетіледі.

      8. Жұмыс кестесі:

      1) көрсетілетін қызметті берушіде – www.enbek.gov.kz интернет-ресурсында, "Көрсетілетін мемлекеттік қызметтер" бөлімінде;

      2) ауылдық округ әкімінде – Қазақстан Республикасының [Еңбек кодексіне](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000414) сәйкес демалыс және мереке күндерінен басқа, дүйсенбіден бастап жұманы қоса алғанда, сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін түскі үзіліспен сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін.

      Өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру сағат 13.00-ден 14.30-ға дейін түскі үзіліспен сағат 9.00-ден 17.30-ға дейін жүзеге асырылады.

      Мемлекеттік көрсетілетін қызмет алдын ала жазылусыз және жеделдетіп қызмет көрсетусіз кезек тәртібінде көрсетіледі.";

      3) Мемлекеттік корпорацияда – Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес демалыс және мереке күндерінен басқа, дүйсенбіден бастап сенбіні қоса алғанда, түскі үзіліссіз сағат 9.00-ден 20.00-ге дейін.

      Қабылдау көрсетілетін қызметті алушының тіркелген жері бойынша, жеделдетіп қызмет көрсетусіз электрондық кезек тәртібінде көрсетіледі, портал арқылы электрондық кезекті броньдауға болады.

      4) порталда – жөндеу жұмыстарын жүргізумен байланысты техникалық үзілістерді қоспағанда, тәулік бойы;

      5) Орталықта – Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес 12.30, 13.00-ден 14.00, 14.30-ға дейін түскі үзіліспен 8.30, 9.00-ден 18.00, 18.30-ға дейін;

      Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін беру сағат 13.00-ден 14.30-ға дейін түскі үзіліспен 9.00-ден 17.30-ға дейін.

      Мемлекеттік көрсетілетін қызмет алдын ала жазылусыз және жеделдетіп қызмет көрсетусіз кезек тәртібінде көрсетіледі.

      Ескерту. 8-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 25.12.2017 [№ 446](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1700016152) (01.01.2018 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      9. Көрсетілетін қызметті алушы (немесе нотариат куәландырған сенімхат бойынша оның өкілі) мемлекеттік қызметті көрсету үшін жүгінген кезде осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына [1-қосымшаға](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500011342) сәйкес нысан бойынша өтінішті және мынадай құжаттарды ұсынады:

      көрсетілетін қызметті берушіге, Орталыққа не Мемлекеттік корпорацияға: көрсетілетін қызметті алушының жеке басын куәландыратын құжат (жеке басын сәйкестендіру үшін).

      Көрсетілген құжатта қамтылған ақпаратты мемлекеттік ақпараттық жүйе растаған кезде көрсетілетін қызметті алушының жеке басын куәландыратын құжатты ұсыну талап етілмейді.

      Порталға:

      көрсетілетін қызметті алушының электрондық цифрлық қолтаңбасымен куәландырылған электрондық құжат нысанындағы немесе порталдың есеп жазбасына ұялы байланыс операторы ұсынған көрсетілетін қызметті алушының абоненттік нөмірін тіркеген және қосқан жағдайда бірреттік парольмен сұрау салу;

      "электрондық үкімет" веб-порталындағы пайдаланушы кабинетінен ұсынылған субъектінің келісімі болған жағдайда, сондай-ақ субъектінің "электрондық үкімет" веб-порталында тіркелген ұялы байланысының абоненттік нөмірі арқылы бірреттік парольді беру немесе "электрондық үкімет" веб-порталының хабарламасына жауап ретінде қысқа мәтіндік хабарлама жолдау арқылы үшінші тұлғалардың электрондық сұрау салуы.

      Сұрау салуда көрсетілген жеке басты куәландыратын құжаттың мәліметтерін көрсетілетін қызметті алушы "электрондық үкімет" шлюзі арқылы тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алады.

      Көрсетілетін қызметті беруші, Мемлекеттік корпорация, егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, мемлекеттік қызметті көрсету кезінде ақпараттық жүйелерде қамтылған, заңмен қорғалатын құпияны құрайтын мәліметтерді пайдалануға көрсетілетін қызметті алушының жазбаша келісімін алады.

      Портал арқылы сұрау салған кезде - көрсетілетін қызметті алушының "жеке кабинетінде" мемлекеттік қызметті көрсету үшін сұрау салудың қабылданғаны туралы статус көрінеді.

      Ескерту. 9-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 30.11.2018 [№ 516](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1800017942) (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      10. Көрсетілетін қызметті алушы осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының [9-тармағында](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500011342) көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың толық емес топтамасын ұсынған жағдайларда, Мемлекеттік корпорация қызметкері осы көрсетілген мемлекеттік қызмет стандартына [2-қосымшаға](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500011342) сәйкес нысан бойынша, Орталық [3-қосымшаға](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500011342) сәйкес нысан бойынша құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат береді.

      Ескерту. 10-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 25.12.2017 [№ 446](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1700016152) (01.01.2018 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      10-1. Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу үшін ұсынған құжаттардың және (немесе) оларда қамтылған деректердің (мәліметтердің) дәйексіздігін белгіленген жағдайда көрсетілетін қызметті беруші мемлекеттік қызметтерді көрсетуден бас тартады.

      Ескерту. 10-1-тармақпен толықтырылды – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 06.11.2019 [№ 594](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1900019570) (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгiзiледi) бұйрығымен.

      10-2. Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту себептерін жойған жағдайда, осы Стандартпен белгіленген тәртіппен көрсетілетін мемлекеттік қызметті алу үшін көрсетілетін қызметті алушы қайта жүгінеді.

      Ескерту. 10-2-тармақпен толықтырылды – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 06.11.2019 [№ 594](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1900019570) (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгiзiледi) бұйрығымен.

3. Мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының, Орталықтың, Мемлекеттік корпорацияның және (немесе) оның қызметкерлерінің шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі

      Ескерту. 3-тараудың тақырыбы жаңа редакцияда – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 25.12.2017 [№ 446](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1700016152) (01.01.2018 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      11. Мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының, Орталықтың шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану: шағым осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының [14-тармағында](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500011342) көрсетілген мекенжай бойынша көрсетілетін қызметті беруші басшысының атына беріледі.

      Шағым жазбаша нысанда пошта арқылы не көрсетілетін қызметті берушінің немесе Астана, Алматы және Шымкент қалалары, аудандар және облыстық маңызы бар қалалар әкімдіктерінің (бұдан әрі - әкімдік) кеңсесі арқылы қолма-қол беріледі.

      Көрсетілетін қызметті берушінің немесе әкімдіктің кеңсесінде шағымды қабылдаған адамның тегі мен аты-жөнін, берілген шағымға жауап алу мерзімі мен орнын көрсете отырып шағымды тіркеу (мөртаңба, кіріс нөмірі мен күні) оның қабылданғанын растау болып табылады.

      Мемлекеттік корпорация, Орталық қызметкері дөрекі қызмет көрсеткен жағдайда шағым Мемлекеттік корпорация, Орталық басшысының атына беріледі. Мемлекеттік корпорация кеңсесіне қолма-қол да, почта арқылы да келіп түскен шағымды тіркеу (мөртабан, кіріс нөмірі мен тіркеу күні шағымның екінші данасына немесе шағымға ілеспе хатқа қойылады) оның қабылданғанын растау болып табылады.

      Шағымды портал арқылы жіберген кезде көрсетілетін қызметті алушыға "жеке кабинетінен" көрсетілетін қызмет беруші өтінішті өңдеу барысында жаңартып отыратын (жеткізілгені, тіркелгені, орындалғаны туралы белгі, қарау немесе қараудан бас тарту туралы жауап) жүгіну туралы ақпарат қолжетімді болады.

      Көрсетілетін қызметті берушінің, Министрліктің, Орталықтың немесе Мемлекеттік корпорацияның мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы оны тіркеген күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде қаралуға тиіс. Шағымды қарау нәтижелері туралы дәлелді жауап көрсетілетін қызметті алушыға почта байланысы арқылы жіберіледі не көрсетілетін қызметті берушінің, Орталықтың немесе Мемлекеттік корпорацияның кеңсесінде қолма-қол беріледі.

      Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға шағыммен жүгінеді.

      Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы, оны тіркеген күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде қаралуға тиіс.

      Ескерту. 11-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 30.11.2018 [№ 516](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1800017942) (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      12. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижелерімен келіспеген жағдайларда, көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгінеді.

4-тарау. Мемлекеттік қызметті көрсетудің, оның ішінде электрондық нысанда және Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетудің ерекшеліктері ескерілген өзге де талаптар

      Ескерту. 4-тараудың тақырыбы жаңа редакцияда – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 25.12.2017 [№ 446](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1700016152) (01.01.2018 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      13. Өзіне-өзі қызмет көрсетуді, өз бетінше жүріп-тұруды, бағдарлауды жүзеге асыру қабілетін немесе мүмкіндігін заңнамада белгіленген тәртіппен толық немесе ішінара жоғалтқан көрсетілетін қызметті алушылар "1414", 8 800 080 77 77 Бірыңғай байланыс орталығы арқылы жүгінгенде, мемлекеттік қызмет көрсету үшін құжаттарды қабылдауды Мемлекеттік корпорацияның қызметкері тұрғылықты жеріне барып жүргізеді.

      14. Мемлекеттік қызмет көрсету орындарының мекенжайлары:

      1) Министрліктің www.enbek.gov.kz интернет-ресурсында, "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер" бөлімінде;

      2) Мемлекеттік корпорацияның www.gov4c.kz интернет-ресурсында орналастырылған.

      Ескерту. 14-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 04.07.2017 [№ 190](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1700015508) (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      15. Көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету статусы туралы ақпаратты көрсетілетін қызметті берушінің анықтамалық қызметтері, сондай-ақ "1414", 8-800-080-7777 Бірыңғай байланыс орталығы арқылы алу мүмкіндігі бар.