Тиркеме

**Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндөгү** **мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн**

**Стандарттары**

**1. Ыктыярдуу негизде камсыздандыруу төгүмдөрүн төлөгөн жактар, анын ичинде жеке ишмердик жүргүзгөн жактар үчүн социалдык камсыздандыруу кызматы**

|  |
| --- |
| Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн паспорту  |
| 1 | Кызмат көрсөтүүнүн аталышы | Ыктыярдуу негизде камсыздандыруу төгүмдөрүн төлөгөн жактар, анын ичинде жеке ишмердик жүргүзгөн жактар үчүн социалдык камсыздандыруу кызматы - Мамлекеттик органдардын жана алардын ведомстволук мекемелеринин мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрүнүн бирдиктүү реестринин 3-главасынын 23-пункту |
| 2 | Кызмат көрсөткөн мамлекеттик органдын (мекеменин) толук аталышы | Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндө контролду жүзөгө ашыруучу мамлекеттик орган.Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндө контролду жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органдын региондук органдары (мындан ары - региондук башкармалыктар).Мамлекеттик кызмат көрсөткөн региондук башкармалыктардын тизмеси, алардын байланыш маалыматтары жана мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн стандарттары ыйгарым укуктуу органдын маалымат такталарында жана расмий сайтында жайгаштырылат |
| 3 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуучулар | Жеке жактар:- Кыргыз Республикасынын жарандары;- чет өлкөлүк жарандар - Кыргыз Республикасынын аймагында жашаган башка мамлекеттин жарандары, ошондой эле Кыргыз Республикасынын жараны болуп эсептелбеген жана кайсыл бир чет мамлекеттин жарандыгына таандык экендигин далилдей албаган, Кыргыз Республикасынын аймагында эмгек ишин жүргүзүүгө уруксаты бар жарандыгы жок адамдар;- жеке ишкерлер - Кыргыз Республикасынын жарандары, Кыргыз Республикасынын аймагында жашаган, мамлекеттик салык кызматынын аймактык органдарында мамлекеттик каттоодон кийин, ошондой эле Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында каралган учурларда патенти бар болсо аталган органдарда катталбастан өз ишин жүргүзгөн чет өлкөлүк жарандар жана жарандыгы жок адамдар;- текстиль жана тигүү өндүрүшүнүн кызматкерлери |
| 4 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуунун укуктук негизи | “Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жөнүндө” Кыргыз Республикасынын [Мыйзамы](https://cbd.minjust.gov.kg/627);“Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу боюнча камсыздандыруу төгүмдөрүнүн тарифтери жөнүндө” Кыргыз Республикасынын [Мыйзамы](https://cbd.minjust.gov.kg/20);Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн 2020-жылдын 17-июлундагы № 385 токтому менен бекитилген “Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу боюнча камсыздандыруу төгүмдөрүн эсептөөнүн жана төлөөнүн тартиби жөнүндө” нускама  |
| 5 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн акыркы жыйынтыгы | Камсыздандыруу полиси |
| 6 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү берүүнүн шарттары | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү төмөнкүдөй шарттарда берилет:- санитардык-эпидемиологиялык ченемдерге жана өрткө каршы коопсуздук талаптарына жооп берген жайларда;- жарандардын санитардык-гигиеналык жайларга (ажатканаларга) тоскоолдуксуз жетүүсүн камсыздоо боюнча ден-соолугунун мүмкүнчүлүктөрү чектелүү адамдар (мындан ары - ДМЧА) үчүн пандустар, кармагычтар, жабдылган ажатканалар бар болгондо;- кезек күтүү принциби боюнча.Имараттар күтүү үчүн орундар менен жабдылышы жана жылуулук, суу түтүгү, телефон байланышы менен камсыздалышы керек.Жеңилдик берилген категориядагы жарандар (Улуу Ата мекендик согуштун катышуучулары жана майыптары, ооруктун эмгекчилери, ДМЧА, кош бойлуу аялдар) кезексиз тейленет.Келүүчүлөргө ыңгайлуу болушу үчүн мамлекеттик кызмат көрсөтүүчү жайлардын көрүнүктүү жерлеринде кызмат көрсөтүүнү алуу үчүн зарыл болгон документтердин тизмеси жана арыздардын үлгүлөрү жайгаштырылат |
| 7 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн мөөнөтү | Документтерди кабыл алууга жана кызмат көрсөтүүлөргө убакыттын чеги (камсыздандыруу полисин тариздөө жана алуучуга берүү) - 15 мүнөткө чейин. Камсыздандыруу полиси бир айдан кем эмес жана 12 айга чейинки мөөнөткө берилет |
| Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдү алуучуларды кабарлоо |
| 8 | Керектөөчүгө берилүүчү мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөр (керектүү маалыматтын тизмеси) жана стандартташтырууга жооптуу мамлекеттик орган жөнүндө маалымат берүү | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалыматты төмөнкүлөрдөн алууга болот:- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндө контролду жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органга, региондук башкармалыктарга жеке кайрылганда; - мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндө контролду жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органдын расмий сайтында: www.sf.gov.kg;- жазуу жүзүндө маалымдоо аркылуу (жазуу жүзүндөгү cуроо-талапка жооп);-телефон аркылуу;- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын коомдук кабылдамасында;- Электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталында.Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалымат мамлекеттик жана расмий тилдерде берилет |
| 9 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалыматты жайылтуу ыкмалары | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө өз убагында жаңыланган маалыматтарды берүү бардык кайрылган адамга акысыз негизде кепилденет.Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалымат төмөнкүлөрдө чагылдырылышы мүмкүн:- радио, теле көрсөтүү боюнча, маалымат сайттарында;- басылмаларда;- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндө контролду жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органдын сайтында: [www.sf.gov.kg](http://www.sf.gov.kg);- стенддерде, буклеттерде жана брошюраларда, мамлекеттик жана расмий тилдерде;- электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталы аркылуу;Даректер, телефон номерлери мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндө контролду жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органдын маалымат стенддеринде, расмий сайтында жайгаштырылат ([www.sf.gov.kg](http://www.sf.gov.kg))  |
| Тейлөө жана мамлекеттик кызмат көрсөтүү |
| 10 | Келүүчүлөр менен пикир алмашуу | Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндө контролду жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органда жана региондук башкармалыктарда кызмат көрсөтүүгө тартылган кызматкерлердин кабинеттеринин каалгаларында маалыматтык табличкалар жайгаштырылат.Калк менен иштеген бардык кызматкерлерде аты-жөнү жана кызматы көрсөтүлгөн жекече табличкалар (бейдждер) болушу керек.Келүүчүлөр менен пикир алмашууда кызматкерлер этиканын төмөнкү негизги принциптерин сакташы керек: сылык, ак ниеттүү, сыпайы, чыдамкай, принциптүү, маселенин маңызын терең түшүнүүгө умтулуу, маектешкен адамды уга билүү жана анын кез карашын түшүнүү, ошондой эле кабыл алынган чечимдерди аргументтөө.Бардык кызматкерлер тарабынан кызматтык нускамалар (функциялык милдеттер) жана Кыргыз Республикасынын мыйзамдарын бузууга жол бербөөчү, жарандарга карата этиканы, көз карандысыздыкты жана объективдүүлүктү камсыз кылган, кызыкчылыктардын кагылышын жокко чыгарган кесиптик-этикалык ченемдер сакталышы керек.Өзгөчө муктаждыктагы адамдар менен пикир алмашуу, ошондой эле мамлекеттик кызмат көрсөтүү алар үчүн түшүнүктүү жана жеткиликтүү түрдө жүргүзүлөт |
| 11 | Купуялуулукту камсыздоо ыкмалары | Алуучу жана ага көрсөтүлгөн мамлекеттик кызмат тууралуу маалымат Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында каралган негиздер боюнча гана тийиштүү мамлекеттик органдын суроо-талабы боюнча берилиши мүмкүн |
| 12 | Керектүү документтердин жана/же мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү керектөөчүлөрдүн иш-аракеттеринин тизмеси | Камсыздандыруу полисин сатып алуу үчүн арыз ээси мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндө контролду жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органдын пункттарына кайрылышы керек.Арыз ээси төмөнкүлөрдү көрсөтүшү керек:- паспорт же инсандыгын ырастаган документ;- патент (эгерде иш патенттин негизинде жүргүзүлсө);- камсыздандыруу төгүмдөрүнүн тийиштүү суммасын төлөгөндүгү жөнүндө квитанция, чек же төлөм тапшырмасын;- ишке орношууга уруксат (чет өлкөлүк жарандар жана жарандыгы жок адамдар үчүн).Камсыздандыруу полиси башка адам тарабынан сатылып алынса, арыз ээсинин атынан иш аракет кылуу укугун ырастаган нотариус тарабынан күбөлөндүрүлгөн ишеним кат берилет. Кызмат көрсөтүү үчүн ыйгарым укуктуу орган башка мамлекеттик органдардан жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынан "Түндүк" ведомстволор аралык өз ара аракеттенүү системасы аркылуу арыз ээси жөнүндө маалыматты алууга укуктуу. |
| 13 | Акы төлөнүүчү мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн наркы | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү акысыз берилет |
| 14 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн сапатынын параметрлери | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн сапаты төмөнкүдөй критерийлер менен аныкталат:- мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн ушул стандартта айтылган шарттарга жана мөөнөттөргө ылайыктыгы жана өз убагында берилиши;- жынысы, расасы, тили, майыптыгы, этникалык таандыгы, диний ишеними, курагы, саясий жана башка ынанымдары, билими, теги, мүлктүк же башка абалы, ошондой эле башка шарттар боюнча кодулоого жол бербөө;- жеткиликтүүлүк, жарандардан мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуу үчүн ушул стандартта көрсөтүлгөн документтерди гана талап кылуу;- мамлекеттик кызмат көрсөтүү шарттарынын ушул стандартта белгиленген талаптарга ылайыктыгы: имаратка кирүү мүмкүнчүлүгү, коммуналдык-тиричилик ыңгайлуулугунун, жарандарды кабыл алуу үчүң ыңгайлуу графиктин, маалыматтык колдоонун болушу жана жеткиликтүүлүгү (басылган жана электрондук форматтарда);- мамлекеттик кызмат көрсөтүүдө кызматкерлердин сылыктыгы жана адептүүлүгү, зарыл болгон документтерди толтурууда жардам көрсөтүүсү жана кызмат көрсөтүүнүн жүрүшүндө кеңеш берүүсү;- акыркы жыйынтыктын (алынган мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн) арыз берүүчүнүн күтүүсүнө шайкештиги;- даттануулар жана сунуштар китебинин жеткиликтүү жерде болушу |
| 15 | Электрондук түрдө кызмат көрсөтүү |  Мамлекеттик кызмат portal.tunduk.kg. электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталы аркылуу мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алууга юридикалык жактын суроо-талабын кабыл алуу бөлүгүндө электрондук форматта көрсөтүлөт.Эскертүү: мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алууга электрондук өтүнмө жөнөтүү үчүн юридикалык жак арыз ээсинин квалификациялуу электрондук кол тамгасы болгон учурда жеке кабинети аркылуу portal.tunduk.kg. электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталында катталууга тийиш.Онлайн интерактивдүүлүктүн баскычы - 3 (веб-баракча өтүнмөнү электрондук формада толтуруу жана аны мамлекеттик органдын кароосуна кагаз жүзүндө басып чыгарбастан кабыл алуу функциялык мүмкүндүгүнө ээ) |
| 16 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү берүүдөн баш тартуу | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүдөн төмөнкүдөй учурларда баш тартылышы мүмкүн:- белгиленбеген үлгүдөгү же кемтиги бар арыз ээсинин ким экендигин ырастоочу документтер берилгенде;- 16 жашка толо элек адамдарга;- ушул стандарттын 12-пунктунда көрсөтүлгөн зарыл болгон документтер бербегенде |
| 17 | Даттануу тартиби | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү боюнча талаш маселелер келип чыкканда алуучу мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндө контролду жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органга белгиленген тартипте кайрылууга укуктуу.Ошондой эле кызмат көрсөтүүлөр талаптагыдай берилбесе, алуучу региондук башкармалыктын жетекчисине оозеки же жазуу жүзүндө даттанууга укуктуу.Жазуу жүзүндө даттануу эркин формада берилет жана мамлекеттик кызмат алуучунун аты-жөнү, жашаган жери, телефон номери, ошондой эле доонун маңызы, мамлекеттик кызмат алуучунун колу жана датасы камтылышы керек.Ыйгарым укуктуу кызматкер даттанууну бир жумушчу күндүн ичинде каттайт жана жетекчиликтин кароосуна жиберет.Жазуу жүзүндө кайрылууну карап чыгуу жана алуучуга жооптуу жиберүү мөөнөтү аны каттаган күндөн тартып 14 күндөн ашпашы керек.Региондук башкармалык тарабынан кабыл алынган даттануу боюнча чечимге макул болбогон учурда, алуучу жогору турган инстанцияга - мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндө контролду жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органга кайта даттанууга укуктуу. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү берүүдөн баш тартуу жөнүндө кабыл алынган чечим менен канааттанбаганда же сапатсыз берилгенде алуучу мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндө контролду жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органдын чечимин соттук тартипте даттанууга укуктуу  |
|  |  |  |
| 18 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн стандартын кайра карап чыгуу мезгилдүүлүгү | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн стандарты үч жылда бир жолудан кем эмес мезгилдүүлүк менен каралып турат |

**2. Жарандардын жеке камсыздандыруу эсептеринен маалымат берүү**

|  |
| --- |
| Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн паспорту |
| 1 | Кызмат көрсөтүүнүн аталышы | Жарандардын жеке камсыздандыруу эсептеринен маалымат берүү - Мамлекеттик органдардын жана алардын ведомстволук мекемелеринин мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрүнүн бирдиктүү реестринин 6-главасынын 47-пункту |
| 2 | Кызмат көрсөткөн мамлекеттик органдын (мекеменин) толук аталышы | Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө мамлекеттик саясат жүргүзгөн жана башкарууну жүзөгө ашырган мамлекеттик орган (мындан ары - мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу орган).Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын региондук башкармалыктары (мындан ары - региондук башкармалыктар).Мамлекеттик кызмат көрсөткөн региондук башкармалыктардын тизмеси, алардын байланыш маалыматтары жана мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн стандарттары мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын маалымат такталарында жана расмий сайтында жайгаштырылат  |
| 3 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуучулар | Социалдык камсыздандыруу органдарында каттоодон өткөн камсыздандырылган адам |
| 4 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү алуунун укуктук негизи | “Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жөнүндө” Кыргыз Республикасынын Мыйзамы;“Милдеттүү мамлекеттик камсыздандыруу максатында Кыргыз Республикасынын жарандарын жекече (индивидуалдык) эсепке алуу жөнүндө” Кыргыз Республикасынын Мыйзамы;“Кыргыз Республикасында мамлекеттик социалдык камсыздандыруу боюнча пенсиянын топтоо бөлүгүн каржылоо үчүн каражаттарды инвестициялоо жөнүндө” Кыргыз Республикасынын Мыйзамы; “Жеке мүнөздөгү маалымат жөнүндө” Кыргыз Республикасынын Мыйзамы;Кыргыз Республикасыныи Өкмөтүнүн 2012- жылдын 24-октябрындагы № 745 токтому менен бекитилген Кыргыз Республикасынын Социалдык фонду тарабынан Мамлекеттик пенсиялык топтоо фондунун пенсиялык топтолгон каражаттарын төлөп берүү эрежеси;Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн 2011-жылдын 5-июлундагы № 363  “Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндөгү айрым маселелер жөнүндө” токтому менен бекитилген Жарандарды жекече эсепке алуу системасына каттоонун жана камсыздандырылган адамдар жөнүндө маалыматтарды Кыргыз Республикасынын Социалдык фондуна берүүнүн тартиби тууралуу нускама |
| 5 | Берилүүчү мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн акыркы жыйынтыгы | Камсыздандырылган адамдын жеке камсыздандыруу эсебинен көчүрмө |
| 6 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү берүүнүн шарттары | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү төмөнкүдөй шарттарда берилет:- санитардык-эпидемиологиялык ченемдерге жана өрткө каршы коопсуздук талаптарына жооп берген жайларда;- жарандардын санитардык-гигиеналык жайларга (ажатканаларга) тоскоолдуксуз жетүүсүн камсыздоо боюнча ден-соолугунун мүмкүнчүлүктөрү чектелүү адамдар (мындан ары - ДМЧА) үчүн пандустар, кармагычтар, жабдылган ажатканалар бар болгондо;- кезек күтүү принциби боюнча.Имараттар күтүү үчүн орундар менен жабдылышы жана жылуулук, суу түтүгү, телефон байланышы менен камсыздалышы керек.Жеңилдик берилген категориядагы жарандар (Улуу Ата мекендик согуштун катышуучулары жана майыптары, ооруктун эмгекчилери, ДМЧА, кош бойлуу аялдар) кезексиз тейленет.Келүүчүлөргө ыңгайлуу болушу үчүн мамлекеттик кызмат көрсөтүү жайлардын көрүнүктүү жерлеринде кызмат көрсөтүүнү алуу үчүн зарыл болгон документтердин тизмеси жана арыздардын үлгүлөрү жайгаштырылат |
| 7 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн мөөнөтү | Документтерди кабыл алуунун чектелген мөөнөтү - 15 мүнөткө чейин.Көчүрмөлөрдү тариздөө мөөнөтү - 3 жумуш күндүн ичинде.Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн жыйынтыгын берүүнүн чектелген мөөнөтү - 15 мүнөткө чейин |
| Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуучуларды кабарлоо |
| 8 | Керектөөчүгө берилүүчү мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөр (керектүү маалыматтын тизмеси) жана стандартташтырууга жооптуу мамлекеттик орган жөнүндө маалымат берүү | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалыматты төмөнкүлөрдөн алууга болот:- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө мамлекеттик саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органга, региондук башкармалыктарга жеке кайрылганда;- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө ыйгарым укуктуу органдын расмий сайтында: www.sf.gov.kg;- жазуу жүзүндө маалымдоо аркылуу (жазуу жүзүндөгү cуроо-талапка жооп);-телефон аркылуу;- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө мамлекеттик саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын коомдук кабылдамасында; Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалымат мамлекеттик жана расмий тилдерде берилет.Онлайн режиминде мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалымат электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталындагы жеке кабинет аркылуу берилет: portal.tunduk.kg. |
| 9 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалыматты жайылтуу ыкмалары | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө өз убагында жаңыланган маалыматтарды берүү бардык кайрылган адамга акысыз негизде кепилденет.Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалымат төмөнкүлөрдө чагылдырылышы мүмкүн:- радио, теле көрсөтүү боюнча, маалыматтык сайттарда;- басылмаларда;- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын сайтында: www.sf.gov.kg;- стенддерде, буклеттерде жана брошюраларда, мамлекеттик жана расмий тилдерде. - Электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталы аркылуу;Даректер, телефон номерлери мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын маалымат стенддеринде, расмий сайтында жайгаштырылат |
| Тейлөө жана мамлекеттик кызмат көрсөтүү |
| 10 | Келүүчүлөр менен пикир алмашуу | Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органда кызмат көрсөтүүгө тартылган кызматкерлердин кабинеттеринин каалгаларында маалыматтык табличкалар жайгаштырылат.Калк менен иштеген бардык кызматкерлерде аты-жөнү жана кызматы көрсөтүлгөн жекече табличкалар (бейдждер) болушу керек.Келүүчүлөр менен пикир алмашууда бардык кызматкерлер этиканын төмөнкү негизги принциптерин сакташы керек: сылык, ак ниеттүү, сыпайы, чыдамкай, принциптүү, маселенин маңызын терең түшүнүүгө умтулуу, маектешкен адамды уга билүү, жана анын көз карашын түшүнүү, ошондой эле кабыл алынган чечимдерди аргументтөө.Бардык кызматкерлер тарабынан кызматтык нускамалар (функциялык милдеттер) жана Кыргыз Республикасынын мыйзамдарын бузууга жол бербөөчү, жарандарга карата этиканы, көз карандысыздыкты жана объективдүүлүктү камсыз кылган, кызыкчылыктардын кагылышын жокко чыгарган кесиптик-этикалык ченемдер сакталышы керек.Өзгөчө муктаждыктагы адамдар менен пикир алмашуу, ошондой эле мамлекеттик кызмат көрсөтүү алар үчүн түшүнүктүү жана жеткиликтүү түрдө жүргүзүлөт |
| 11 | Купуялуулукту камсыздоо ыкмалары | Алуучу жана ага көрсөтүлгөн мамлекеттик кызмат тууралуу маалымат Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында каралган негиздер боюнча гана тийиштүү мамлекеттик органдын суроо-талабы боюнча берилиши мүмкүн |
| 12 | Керектүү документтердин жана/же мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү керектөөчүлөрдүн иш-аракеттеринин тизмеси | Жеке камсыздандыруу эсебинен көчүрмөлөрдү алуу үчүн арыз ээси мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органга, региондук башкармалыктарга же мамлекеттик электрондук кызмат көрсөтүүлөр порталындагы жеке кабинет аркылуу: portal.tunduk.kg кайрылуусу керек.Арыз ээси төмөнкүлөрдү көрсөтүшү керек:- паспорт;- эркин формадагы арыз.Башка адам тарабынан алынганда арыз ээсинин атынан иш аракет кылуу укугун ырастаган нотариус тарабынан күбөлөндүрүлгөн ишеним кат берилет.Электрондук кызматтардын мамлекеттик порталы аркылуу өзүңүздүн жеке кабинетиңизге кирүү үчүн: portal.tunduk.kg. арыз ээси калкты каттоо чөйрөсүндөгү ыйгарым укуктуу органга (КТБ) кайрылып, булут электрондук кол тамгасын алуу үчүн каттоого арыз бериши керек. |
| 13 | Акы төлөнүүчү мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн наркы | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү акысыз берилет |
| 14 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн сапатынын параметрлери | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн сапаты төмөнкүдөй критерийлер менен аныкталат:- ушул стандартта айтылган мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн шарттарына жана мөөнөттөрүнө ылайык тууралыгы жана өз убагында берилиши;- жынысы, расасы, тили, майыптыгы, этникалык таандыгы, диний ишеними, курагы, саясий жана башка ынанымдары, билими, теги, мүлктүк же башка абалы, ошондой эле башка шарттар боюнча кодулоого жол бербөө;- жеткиликтүүлүк, жарандардан мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуу үчүн ушул стандартта көрсөтүлгөн документтерди гана талап кылуу;- мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн шарттарынын ушул стандартта белгиленген талаптарга ылайыктыгы: имаратка кирүү мүмкүнчүлүгү, коммуналдык-тиричилик ыңгайлуулугунун, жарандарды кабыл алуу үчүн ыңгайлуу графиктин, маалыматтык колдоонун болушу жана жеткиликтүүлүгү (басылган жана электрондук форматтарда);- мамлекеттик кызмат көрсөтүүдө кызматкерлердин сылыктыгы жана адептүүлүгү, зарыл болгон документтерди толтурууда жардам көрсөтүүсү жана кызмат көрсөтүүнүн жүрүшүндө кеңеш берүүсү;- акыркы жыйынтыктын (алынган кызмат көрсөтүүнүн) арыз ээсинин күтүүсүнө дал келиши;- даттануулар жана сунуштар китебинин жеткиликтүү жерде болушу |
| 15 | Электрондук түрдө кызмат көрсөтүү | Мамлекеттик кызмат электрондук форматта «суроо-жооп» режиминде portal.tunduk.kg электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталы аркылуу көрсөтүлөт.Алынган маалыматты басып чыгаруу мүмкүндүгү бар.Кызмат көрсөтүүнүн алуу үчүн арыз ээси төмөнкүлөргө милдеттүү:- portal.tunduk.kg электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталында авторизациядан өтүү;- 2017-жылдын үлгүсүндөгү ID картаны пайдалануу менен мүмкүн болгон каттоосу же электрондук сапариптик кол тамгасы жок болсо - каттоодон өтүү;- тийиштүү кызматты табуу;- суроо-талапты түзүү үчүн «жөнөтүү» баскычын басуу керек;- киргизилген суроо-талап дароо иштелип чыгып, кызмат көрсөтүүчүнүн маалыматтык системасына жөнөтүлөт жана маалымат түрүндө маалыматтык документ берилет.Онлайн интерактивдүүлүктүн баскычы - 5 (кызмат толугу менен автоматташтырылган жана арыз ээсинен анын маалымдарын жана дайындарын ырастаган документтерди берүү талап кылынбайт. Бул маалыматтар башка органдардын маалымат системаларынан электрондук арыз бергенде автоматтык түрдө түзүлөт) |
| 16 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү берүүдөн баш тартуу | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүдөн төмөнкүдөй учурларда баш тартылышы мүмкүн:- белгиленбеген үлгүдөгү же кемтиги бар арыз ээсинин ким экендигин ырастоочу документтер берилгенде;- ушул стандарттын 12-пунктунда көрсөтүлгөн зарыл болгон документтер берилбегенде;- маалымат базасына уруксатсыз киргенде |
| 17 | Даттануу тартиби | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү боюнча талаш маселелер келип чыкканда алуучу мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органга белгиленген тартипте кайрылууга укуктуу.Ошондой эле кызмат көрсөтүүлөр талаптагыдай берилбесе, алуучу региондук башкармалыктын жетекчисине оозеки же жазуу жүзүндө даттанууга укуктуу.Жазуу жүзүндө даттануу эркин формада берилет жана мамлекеттик кызмат алуучунун аты жөнү, жашаган жери, телефон номери, ошондой эле доонун маңызы, мамлекеттик кызмат алуучунун колу жана датасы камтылышы керек.Ыйгарым укуктуу кызматкер даттанууну бир жумушчу күндүн ичинде каттайт жана жетекчиликтин кароосуна жиберет.Жазуу жүзүндө кайрылууну карап чыгуунун жана алуучу жооп жиберүүнүн мөөнөтү аны каттаган күндөн тартып 14 күндөн ашпашы керек.Региондук орган тарабынан кабыл алынган даттануу боюнча чечимге макул болбогон учурда, алуучу жогору турган инстанцияга - мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органга кайта даттанууга укуктуу.Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү берүүдөн баш тартуу жөнүндө кабыл алынган чечим менен канааттанбаганда же сапатсыз берилгенде алуучу мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын чечимин соттук тартипте даттанууга укуктуу  |
| 18 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн стандартын кайра карап чыгуу мезгилдүүлүгү | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн стандарты үч жылда бир жолудан кем эмес мезгилдүүлүк менен кайра каралып турат |

**3. Юридикалык жактарга жарандардын жеке камсыздандыруу эсебинен, пенсиясынын өлчөмү жөнүндө маалыматтарды берүү**

|  |
| --- |
| Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн паспорту |
| 1 | Кызмат көрсөтүүнүн аталышы | Юридикалык жактарга жарандардын жеке камсыздандыруу эсебинен, пенсиясынын өлчөмү жөнүндө маалыматтарды берүү - Мамлекеттик органдардын жана алардын ведомстволук мекемелеринин мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрүнүн бирдиктүү реестринин 6-главасынын, 48-пункту |
| 2 | Кызматтарды көрсөткөн мамлекеттик органдын (мекеменин) толук аталышы | Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө башкарууну жүзөгө ашырган мамлекеттик орган (мындан ары - мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө башкарууну жүзөгө ашырган ыйгарым укуктуу орган) |
| 3 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуучулар | Мамлекеттик органдардан тышкары юридикалык жактар (мамлекеттик эмес уюмдар, мекемелер, коммерциялык структуралар, финансы-кредиттик уюмдар ж.б.) |
| 4 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуунун укуктук негиздери | “Жеке мүнөздөгү маалымат жөнүндө” Кыргыз Республикасынын [Мыйзамы](https://cbd.minjust.gov.kg/202269); Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн 2011- жылдын 5-июлундагы № 363 “Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндөгү айрым маселелер жөнүндө” [токтому](https://cbd.minjust.gov.kg/95090) менен бекитилген Жарандарды жекече эсепке алуу системасына каттоонун жана камсыздандырылган адамдар жөнүндө маалыматтарды Кыргыз Республикасынын Социалдык фондуна берүүнүн тартиби тууралуу [нускама](https://cbd.minjust.gov.kg/95174);Кыргыз Республикасыныи Өкмөтүнүн 2012- жылдын 24-октябрындагы № 745 “Кыргыз Республикасынын Социалдык фонду тарабынан Мамлекеттик пенсиялык топтоо фондунун пенсиялык топтолгон каражаттарын төлөп берүү [эрежеси](https://cbd.minjust.gov.kg/93751) жөнүндө” [токтому](https://cbd.minjust.gov.kg/93993);Кыргыз Республикасынын Президентинин 2020-жылдын 17-декабрындагы ПЖ № 64 “Кыргыз Республикасынын мамлекеттик башкаруусуна санариптик технологияларды киргизүүнү активдештирүү боюнча кечиктирилгис чаралар жөнүндө” [Жарлыгы](https://cbd.minjust.gov.kg/430271) |
| 5 | Көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызматтын акыркы жыйынтыгы | Камсыздандырылган адамдын камсыздандыруу чегерүүлөрү, пенсиянын өлчөмү жана пенсиялык топтоолор жөнүндө маалыматтар |
| 6 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн шарты | Мамлекеттик кызмат (маалымат берүү) көрсөтүлөт:- жеке маалыматтар массивин кармоочу менен түзүлгөн макулдашуу болгондо;- жеке маалыматтар субъекти жеке маалыматтар массивин кармоочуга анын жеке маалыматтарын чогултууга жана иштеп чыгууга макулдугун бергенден кийин |
| 7 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн мөөнөтү | Суроо-талапты (арызды) кабыл алуунун чектүү убактысы - 5 мүнөткө чейин.Маалыматты тариздөө мөөнөтү - 1 жумуш күндүн ичинде.Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн жыйынтыгын берүүгө чектүү убакыт - 10 мүнөткө чейин |
| Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуучуларга маалымат берүү |
| 8 | Керектөөчүгө көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызмат (керектүү маалыматтардын тизмеси) жана аларды стандартташтырууга жооптуу мамлекеттик орган жөнүндө маалымат берүү | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалыматты төмөнкүлөрдөн алууга болот:- - маалыматтык системалардын ортосундагы интеграция аркылуу (электрондук ведомстволор аралык өз ара аракеттенүү системасы, корголгон каналдар ж. б.);- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органга, региондук башкармалыктарга жеке кайрылганда;- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын расмий сайтында: [www.sf.gov.kg](http://www.sf.gov.kg); - жазуу жүзүндө маалымдоо аркылуу (жазуу жүзүндөгү cуроо-талапка жооп);-телефон аркылуу;- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын коомдук кабылдамасында;- Электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталында.Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалымат мамлекеттик жана расмий тилдерде берилет |
| 9 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалыматты жайылтуу ыкмалары | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалымат төмөнкүлөрдө чагылдырылышы мүмкүн:- массалык маалымат каражаттары аркылуу (гезиттер, радио, телекөрсөтүү, сайттар ж. б.);- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын сайтында: www.sf.gov.kg;- стенддерде, буклеттерде жана брошюраларда, мамлекеттик жана расмий тилдерде.Даректер, телефон номерлери мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсия менен камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын маалымат стенддеринде, расмий сайтында жайгаштырылат ([www.sf.gov.kg](http://www.sf.gov.kg)) |
| Тейлөө жана мамлекеттик кызмат көрсөтүү |
| 10 | Келүүчүлөр менен пикир алмашуу | Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө башкарууну жүзөгө ашырган ыйгарым укуктуу органда мамлекеттик кызмат көрсөтүүгө тартылган кызматкерлердин кабинеттеринин каалгаларында маалыматтык табличкалар жайгаштырылат.Калкты тейлөөчү бардык кызматкерлерде аты-жөнү жана кызматы көрсөтүлгөн жеке таанытмасы (бейдждер) болот.Юридикалык жактар суроо-талап кылганда маселенин маңызы боюнча жооп берилет, юридикалык жактын суроо-талабы анын позициясын түшүнүү менен кылдат изилденет, ошондой эле кабыл алынган чечимдер аргументтештирилет.Бардык кызматкерлер кызматтык нускаманы (функциялык милдеттерди) жана Кыргыз Республикасынын мыйзамдарын бузууга жол бербеген, жарандарга карата этикалык ченемдерди, көз карандысыздыкты жана объективдүүлүктү камсыз кылуучу жана кызыкчылыктардын кагылышуусун четтетүүчү кесиптик-этикалык ченемдерди сактоосу керек.Медициналык жана социалдык көрсөткүчтөр боюнча өзгөчө муктаждыктагы адамдар (көрүүсү жана угуусу боюнча жана таяныч-кыймыл системасынын бузулууларына ээ ДМЧА, улгайган жарандар, согуштун жана эмгектин ардагерлери, кош бойлуу аялдар) үчүн баарлашуу жана кызмат көрсөтүү аларга түшүнүктүү жана ыңгайлуу формаларда жүргүзүлөт |
| 11 | Купуялуулукту камсыздоо ыкмалары | Ушул стандарттын 6-пунктуна ылайык келген учурда маалыматтык системалардын ортосундагы интеграция аркылуу (ведомстволор аралык өз ара аракеттенүү системасы, корголгон каналдар ж.б.) алуучу жана ага көрсөтүлгөн мамлекеттик кызмат тууралуу маалымат Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында каралган негиздер боюнча гана тийиштүү мамлекеттик эмес уюмдардын, мекемелердин, коммерциялык структуралардын, финансы-кредиттик уюмдардын ж.б. суроо-талабы боюнча берилиши мүмкүн |
| 12 | Керектүү документтердин жана/же мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү керектөөчүнүн иш-аракеттеринин тизмеси | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуу үчүн керектөөчү төмөнкүлөргө милдеттүү:- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө башкарууну жүзөгө ашырган ыйгарым укуктуу орган менен маалымат алмашуу жөнүндө макулдашуу түзүүгө;- ведомстволор аралык электрондук өз ара аракеттенүү систсмасы үчүн коопсуздук серверин орнотууга;- электрондук түрдө маалымат алмашуу үчүн зарыл болгон реквизиттерди алмашууга; - жеке маалыматтарын иштеп чыгууга жана берүүгө субъекттин макулдугун алууга |
| 13 | Акы төлөнүүчү мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн наркы | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү юридикалык жактарга (мамлекеттик эмес уюмдарга, мекемелерге, коммерциялык структураларга, финансы-кредиттик уюмдарга, ж.б.) акы төлөнүүчү негизде берилет.Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн наркы мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө башкарууну жүзөгө ашырган ыйгарым укуктуу органдын стенддеринде жана расмий сайтына жайгаштырылган баалардын прейскурантында чагылдырылат ([www.sf.gov.kg](http://www.sf.gov.kg)). Баалардын прейскуранты монополияга каршы саясат чөйрөсүндөгү ыйгарым укуктуу мамлекеттик орган менен макулдашуу боюнча мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө башкарууну жүзөгө ашырган ыйгарым укуктуу органдын ички актысы менен бекитилет |
| 14 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн сапатынын параметрлери | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн сапаты төмөнкүдөй критерийлер менен аныкталат:- мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн ушул стандартта айтылган шарттарга жана мөөнөттөргө ылайыктыгы жана өз убагында берилиши;- жынысы, расасы, тили, майыптыгы, этникалык таандыгы, диний ишеними, курагы, саясий жана башка ынанымдары, билими, теги, мүлктүк же башка абалы, ошондой эле башка шарттар боюнча кодулоого жол бербөө;- жеткиликтүүлүк, жарандардан мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуу үчүн ушул стандартта көрсөтүлгөн документтерди гана талап кылуу;- мамлекеттик кызмат көрсөтүү шарттарынын ушул стандартта белгиленген талаптарга ылайыктыгы: имаратка кирүү мүмкүнчүлүгү, коммуналдык-тиричилик ыңгайлуулугунун, жарандарды кабыл алуу үчүң ыңгайлуу графиктин, маалыматтык колдоонун болушу жана жеткиликтүүлүгү (басылган жана электрондук форматтарда);- мамлекеттик кызмат көрсөтүүдө кызматкерлердин сылыктыгы жана адептүүлүгү, зарыл болгон документтерди толтурууда жардам көрсөтүүсү жана кызмат көрсөтүүнүн жүрүшүндө кеңеш берүүсү;- акыркы жыйынтыктын (алынган мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн) арыз берүүчүнүн күтүүсүнө шайкештиги;- даттануулар жана сунуштар китебинин жеткиликтүү жерде болушу. |
| 15 | Электрондук түрдө кызмат көрсөтүү |  Мамлекеттик кызмат portal.tunduk.kg. электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталы аркылуу мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алууга юридикалык жактын суроо-талабын кабыл алуу бөлүгүндө электрондук форматта көрсөтүлөт. Эскертүү: мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алууга электрондук өтүнмө жөнөтүү үчүн юридикалык жак арыз ээсинин квалификациялуу электрондук кол тамгасы болгон учурда жеке кабинети аркылуу portal.tunduk.kg. электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталында катталууга тийиш. Онлайн интерактивдүүлүктүн баскычы - 3 (веб-баракча өтүнмөнү электрондук формада толтуруу жана аны мамлекеттик органдын кароосуна кагаз жүзүндө басып чыгарбастан кабыл алуу функциялык мүмкүндүгүнө ээ). |
| Мамлекеттик кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу үчүн негиздер жана даттануу тартиби |
| 16 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу | Төмөндөгү юридикалык жактарга мамлекеттик кызмат көрсөтүүдөн баш тартылат:- техникалык жана маалыматтык коопсуздукка шайкеш келбеген («Түндүк» ведомстволор аралык электрондук өз ара аракеттенүү системасы аркылуу интеграциялоо үчүн программалык-аппараттык каражаттардын жоктугу, ошондой эле маалыматтык коопсуздук талаптарына шайкеш эместиги);- жеке маалыматтардын субъектинин анын жеке маалыматтарын иштеп чыгууга жана берүүгө макулдугу болбогондугу.- ушул стандарттын 12-пунктуна шайкеш келбегендиги |
| 17 | Даттануу тартиби | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү боюнча талаш маселелер келип чыкканда алуучу мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндө контролду жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органга белгиленген тартипте кайрылууга укуктуу.Ошондой эле кызмат көрсөтүүлөр талаптагыдай берилбесе, алуучу региондук башкармалыктын жетекчисине оозеки же жазуу жүзүндө даттанууга укуктуу.Жазуу жүзүндө даттануу эркин формада берилет жана мамлекеттик кызмат алуучунун аты-жөнү, жашаган жери, телефон номери, ошондой эле доонун маңызы, мамлекеттик кызмат алуучунун колу жана датасы камтылышы керек.Ыйгарым укуктуу кызматкер даттанууну бир жумушчу күндүн ичинде каттайт жана жетекчиликтин кароосуна жиберет.Жазуу жүзүндө кайрылууну карап чыгуу жана алуучуга жооптуу жиберүү мөөнөтү аны каттаган күндөн тартып 14 күндөн ашпашы керек.Региондук башкармалык тарабынан кабыл алынган даттануу боюнча чечимге макул болбогон учурда, алуучу жогору турган инстанцияга - мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндө контролду жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органга кайта даттанууга укуктуу. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү берүүдөн баш тартуу жөнүндө кабыл алынган чечим менен канааттанбаганда же сапатсыз берилгенде алуучу мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндө контролду жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органдын чечимин соттук тартипте даттанууга укуктуу. |
| 18 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн стандартын кайра кароонун мезгилдүүлүгү | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн стандарты үч жылда бир жолудан кем эмес мезгилдүүлүк менен каралып турат. |

**4. Чектелген пенсия жөнүндө маалымат берүү**

|  |
| --- |
| Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн паспорту |
| 1 | Кызмат көрсөтүүнүн аталышы | Чектелген пенсия жөнүндө маалымат -Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн [бирдиктүү реестринин](https://cbd.minjust.gov.kg/93449) (тизмеси) 6-главасынын 49-пункту |
| 2 | Кызмат көрсөткөн мамлекеттик органдын (мекеменин) толук аталышы | Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө мамлекеттик саясат жүргүзгөн жана башкарууну жүзөгө ашырган мамлекеттик орган (мындан ары - мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу орган).Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын региондук органдары (мындан ары - региондук башкармалыктар).Мамлекеттик кызмат көрсөткөн региондук башкармалыктардын тизмеси, байланыш маалыматтары жана мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн стандарттары мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын маалымат такталарында жана расмий сайтында жайгаштырылат. |
| 3 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуучулар | Жеке жактар:- Кыргыз Республикасынын жарандары;- чет өлкөлүк жарандар - Кыргыз Республикасынын аймагында туруктуу же убактылуу жашаган башка мамлекеттердин жарандары, ошондой эле Кыргыз Республикасынын жарандары болуп саналбаган, пенсионер болуп саналган жана Кыргыз Республикасында пенсия алган жарандыгы жок адамдар |
| 4 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуунун укуктук негиздери |  “Кыргыз Республикасынын Социалдык фонду жөнүндө” Кыргыз Республикасынын [Мыйзамы](https://cbd.minjust.gov.kg/1502); “Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жөнүндө” Кыргыз Республикасынын [Мыйзамы](https://cbd.minjust.gov.kg/627); “Мамлекеттик пенсиялык социалдык камсыздандыруу жөнүндө” Кыргыз Республикасынын [Мыйзамы](https://cbd.minjust.gov.kg/557); “Милдеттүү мамлекеттик социалдык камсыздандыруу максатында Кыргыз Республикасынын жарандарын жекече (индивидуалдык) эсепке алуу жөнүндө” Кыргыз Республикасынын [Мыйзамы](https://cbd.minjust.gov.kg/161); Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн 2011-жылдын 5-июлундагы № 363 “Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу чөйрөсүндөгү айрым маселелер жөнүндө” [токтому](https://cbd.minjust.gov.kg/95090) менен бекитилген Жарандарды жекече эсепке алуу системасына каттоонун жана камсыздандырылган адамдар жөнүндө маалыматтарды Кыргыз Республикасынын Социалдык фондуна берүүнүн тартиби жөнүндө [нускама](https://cbd.minjust.gov.kg/95174) |
| 5 | Көрсөтүлгөн мамлекеттик кызматтардын акыркы жыйынтыгы | Пенсиянын эсептелген өлчөмү, камсыздандыруу стажынын эсепке алынган мезгилдери менен пенсия чектөө жөнүндө маалымат |
| 6 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн шарттары | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү төмөнкүдөй шарттарда берилет:- санитардык-эпидемиологиялык ченемдерге жана өрткө каршы коопсуздук талаптарына жооп берген жайларда;- жарандардын санитардык-гигиеналык жайларга (ажатканаларга) тоскоолдуксуз жетүүсүн камсыздоо боюнча ден-соолугунун мүмкүнчүлүктөрү чектелүү адамдар (мындан ары - ДМЧА) үчүн пандустар, кармагычтар, жабдылган ажатканалар бар болгондо;- кезек күтүү принциби боюнча.- Калкты тейлөө борборлорунда;- www.sf.gov.kg сайтындагы камсыздандырылган адамдын жеке кабинети аркылуу.Имарат күтүү үчүн орундар менен жабдылып, жылытуу, суу түтүгү, телефон байланышы менен камсыздалат. Жеңилдик берилген категориядагы жарандар (Улуу Ата мекендик согуштун катышуучулары жана майыптары, ооруктун эмгекчилери, ДМЧА, кош бойлуу аялдар) кезексиз тейленет. Келүүчүлөргө ыңгайлуу болушу үчүн мамлекеттик кызмат көрсөтүүчү жайлардын көрүнүктүү жерлеринде кызмат көрсөтүүнү алуу үчүн зарыл болгон документтердин тизмеси жана арыздардын үлгүлөрү жайгаштырылат |
| 7 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн мөөнөтү | Суроо-талапты (арызды) кабыл алуунун чектелген мөөнөтү – 5 мүнөткө чейин. Маалыматты тариздөө мөөнөтү – 1 жумуш күндүн ичинде. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн жыйынтыгын берүүнүн убакыттын чеги – 10 мүнөткө чейин. |
| Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуучуларга маалымат берүү |
| 8 | Керектөөчүгө көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызмат (керектүү маалыматтардын тизмеси) жана стандартташтырууга жооптуу мамлекеттик орган жөнүндө маалымат берүү | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалыматты төмөнкүлөрдөн алууга болот:- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө башкарууну жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органга, региондук башкармалыктарга жеке кайрылганда; - мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө башкарууну жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органдын расмий сайтында: www.sf.gov.kg; - жазуу жүзүндө маалымдоо аркылуу (жазуу жүзүндөгү cуроо-талапка жооп);-телефон аркылуу;- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө башкарууну жүзөгө ашыруучу ыйгарым укуктуу органдын коомдук кабылдамасында;- маалыматтык системалардын ортосундагы интеграция аркылуу (ведомстволор аралык электрондук өз ара аракеттенүү системасы, корголгон каналдар ж.б.);- Электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталында.Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалымат мамлекеттик жана расмий тилдерде берилет. |
| 9 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалыматты жайылтуу ыкмалары | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө өз убагында жаңыланган маалыматтарды берүү бардык кайрылган адамга акысыз негизде кепилденет.Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалымат төмөнкүлөрдө чагылдырылышы мүмкүн:- радио, теле көрсөтүү боюнча, маалымат сайттарында;- басылмаларда;- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын сайтында: www.sf.gov.kg;- Электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталы аркылуу;- стенддерде, буклеттерде жана брошюраларда, мамлекеттик жана расмий тилдерде.Даректер, телефон номерлери мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын маалымат такталарында, расмий сайтында жайгаштырылат (www.sf.gov.kg) |
| Тейлөө жана мамлекеттик кызмат көрсөтүү |
| 10 | Келүүчүлөр менен пикир алмашуу | Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органда мамлекеттик кызмат көрсөтүүгө тартылган кызматкерлердин кабинеттеринин каалгаларында маалыматтык табличкалар жайгаштырылат.Калк менен иштеген бардык кызматкерлерде аты-жөнү жана кызматы көрсөтүлгөн жекече табличкалар (бейдждер) болушу керек.Келүүчүлөр менен пикир алмашууда кызматкерлер этиканын төмөнкү негизги принциптерин сакташы керек: сылык, ак ниеттүү, сыпайы, чыдамкай, принциптүү, маселенин маңызын терең түшүнүүгө умтулуу, маектешкен адамды уга билүү жана анын кез карашын түшүнүү, ошондой эле кабыл алынган чечимдерди аргументтөө.Бардык кызматкерлер тарабынан кызматтык нускамалар (функциялык милдеттер) жана Кыргыз Республикасынын мыйзамдарын бузууга жол бербөөчү, жарандарга карата этиканы, көз карандысыздыкты жана объективдүүлүктү камсыз кылган, кызыкчылыктардын кагылышын жокко чыгарган кесиптик-этикалык ченемдер сакталышы керек. Медициналык жана социалдык көрсөткүчтөр боюнча өзгөчө муктаждыктагы адамдар (көрүүсү жана угуусу боюнча жана таяныч-кыймыл системасынын бузулууларына ээ ДМЧА, улгайган жарандар, согуштун жана эмгектин ардагерлери, кош бойлуу аялдар) үчүн баарлашуу жана кызмат көрсөтүү аларга түшүнүктүү жана жеткиликтүү түрдө жүргүзүлөт. |
| 11 | Купуялуулукту камсыздоо ыкмалары | Алуучу жана ага көрсөтүлгөн мамлекеттик кызмат тууралуу маалымат Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында каралган негиздер боюнча гана тийиштүү мамлекеттик органдын суроо-талабы боюнча берилиши мүмкүн |
| 12 | Керектүү документтердин жана/же мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү керектөөчүлөрдүн иш-аракеттеринин тизмеси | “Түндүк” ведомстволор аралык электрондук өз ара аракеттенүү системасы аркылуу бул кызмат көрсөтүүнү алууга мүмкүн болбогон учурда мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуу үчүн арыз ээси мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө башкарууну жүзөгө ашырган ыйгарым укуктуу органга, региондук башкармалыктарга кайрылышы керек. Арыз ээси инсандыгын ырастаган документти көрсөтүүгө тийиш.Мамлекеттик кызмат көрсөтүү башка адам тарабынан алынса арыз ээсинин атынан иш аракет кылуу укугун ырастаган нотариус тарабынан күбөлөндүрүлгөн ишеним кат берилет.Кызмат көрсөтүүнү электрондук түрдө алуу үчүн жеке жак төмөнкүлөргө милдеттүү:- Электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталында авторизациядан (идентификациядан) өтүүгө;- мамлекеттик кызмат көрсөтүүгө суроо-талап кылууга.Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясатты жүзөгө ашырган ыйгарым укуктуу орган «Түндүк» ведомстволор аралык электрондук өз ара аракеттенүү системасы аркылуу башка мамлекеттик органдардан жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынан арыз ээси жөнүндө маалымат алууга укуктуу. |
| 13 | Акы төлөнүүчү мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн наркы | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү акысыз берилет |
| 14 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн сапатынын параметрлери | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн сапаты төмөнкүдөй критерийлер менен аныкталат:- мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн ушул стандартта айтылган шарттарга жана мөөнөттөргө ылайыктыгы жана өз убагында берилиши;- жынысы, расасы, тили, майыптыгы, этникалык таандыгы, диний ишеними, курагы, саясий жана башка ынанымдары, билими, теги, мүлктүк же башка абалы, ошондой эле башка шарттар боюнча кодулоого жол бербөө;- жеткиликтүүлүк, жарандардан мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуу үчүн ушул стандартта көрсөтүлгөн документтерди гана талап кылуу;- мамлекеттик кызмат көрсөтүү шарттарынын ушул стандартта белгиленген талаптарга ылайыктыгы: имаратка кирүү мүмкүнчүлүгү, коммуналдык-тиричилик ыңгайлуулугунун, жарандарды кабыл алуу үчүң ыңгайлуу графиктин, маалыматтык колдоонун болушу жана жеткиликтүүлүгү (басылган жана электрондук форматтарда);- мамлекеттик кызмат көрсөтүүдө кызматкерлердин сылыктыгы жана адептүүлүгү, зарыл болгон документтерди толтурууда жардам көрсөтүүсү жана кызмат көрсөтүүнүн жүрүшүндө кеңеш берүүсү;- акыркы жыйынтыктын (алынган мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн) арыз берүүчүнүн күтүүсүнө шайкештиги;- даттануулар жана сунуштар китебинин жеткиликтүү жерде болушу. |
| 15 | Электрондук түрдө мамлекеттик кызмат көрсөтүү | Мамлекеттик кызмат portal.tunduk.kg. электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталы аркылуу мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алууга юридикалык жактын суроо-талапка жооп” бөлүгүндө электрондук форматта көрсөтүлөт.Алынган маалыматты басып чыгаруу мүмкүндүгү бар.Кызмат көрсөтүүнүн алуу үчүн арыз ээси төмөнкүлөргө милдеттүү:- portal.tunduk.kg электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталында авторизациядан өтүү;- 2017-жылдын үлгүсүндөгү ID картаны пайдаланып мүмкүн болгон каттоосу же электрондук сапариптик кол тамгасы жок болсо – каттоодон өтүү;- тийиштүү кызматты табуу;- суроо-талапты түзүү үчүн «жөнөтүү» баскычын басуу керек;- киргизилген суроо-талап дароо иштелип чыгып, кызмат көрсөтүүчүнүн маалыматтык системасына жөнөтүлөт жана маалымат түрүндө маалыматтык документ берилет.Онлайн интерактивдүүлүктүн баскычы – 5 (кызмат толугу менен автоматташтырылган жана арыз ээсинен анын маалымдарын жана дайындарын ырастоочу документтерди берүү талап кылынбайт. Бул маалыматтар башка органдардын маалымат системаларынан электрондук арыз бергенде автоматтык түрдө түзүлөт). |
| Мамлекеттик кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу үчүн негиздер жана даттануу тартиби |
| 16 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу үчүн негиз | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу үчүн негиздер:- кызмат көрсөтүү үчүн кайрылган адамдын аны алууга укугунун же башка жактын атынан иш алып барууга ыйгарым укуктарынын жоктугу;- документтердин ушул стандарттын 12-пунктунда көрсөтүлгөн талаптарга ылайык келбестиги (зарыл документтердин топтому толук берилбеген жана/же туура эмес толтурулган учурда каталарды оңдоо жана документтерди чогултуу үчүн убакыт берилет). |
| 17 | Датгануу тартиби | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү боюнча талаш маселелер келип чыкканда алуучу мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органга белгиленген тартипте кайрылууга укуктуу.Ошондой эле кызмат көрсөтүүлөр талаптагыдай берилбесе, алуучу региондук башкармалыктын жетекчисине оозеки же жазуу жүзүндө даттанууга укуктуу.Жазуу жүзүндө даттануу эркин формада берилет жана мамлекеттик кызмат алуучунун аты-жөнү, жашаган жери, телефон номери, ошондой эле доонун маңызы, мамлекеттик кызмат алуучунун колу жана датасы камтылышы керек.Ыйгарым укуктуу кызматкер даттанууну бир жумуш күндүн ичинде каттайт жана жетекчиликтин кароосуна жиберет. Жазуу жүзүндө кайрылууну карап чыгуу жана алуучуга жооптуу жиберүү мөөнөтү аны каттаган күндөн тартып 14 күндөн ашпашы керек.Региондук башкармалык тарабынан кабыл алынган даттануу боюнча чечимге макул болбогон учурда, алуучу жогору турган инстанцияга - мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органга кайта даттанууга укуктуу.  Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү берүүдөн баш тартуу жөнүндө кабыл алынган чечим менен канааттанбаганда же сапатсыз берилгенде алуучу мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын чечимине соттук тартипте даттанууга укуктуу. |
| 18 | Мамлекеттик кызмат керсөтүүнүн стандартын кайра кароонун мезгилдүүлүгү | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн стандарты үч жылда бир жолудан кем эмес мезгилдүүлүк менен каралып турат. |

**5. Төлөнгөн пенсия жөнүндө маалымат берүү**

|  |
| --- |
| Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн паспорту |
| 1 | Кызмат көрсөтүүнүн аталышы | Төлөнгөн пенсия жөнүндө маалымат – Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн бирдиктүү реестринин (тизмеси) 6-главасынын 50-пункту |
| 2 | Кызматтарды көрсөткөн мамлекеттик органдын (мекеменин) толук аталышы | Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө мамлекеттик саясат жүргүзгөн жана башкарууну жүзөгө ашырган мамлекеттик орган (мындан ары - мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу орган).Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын региондук органдары (мындан ары - региондук башкармалыктар).Мамлекеттик кызмат көрсөткөн региондук башкармалыктардын тизмеси, алардын байланыш маалыматтары жана мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн стандарттары мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын маалымат такталарында жана расмий сайтында жайгаштырылат |
| 3 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуучулар | Жеке жактар:- Кыргыз Республикасынын жарандары;- чет өлкөлүк жарандар - Кыргыз Республикасынын аймагында туруктуу же убактылуу жашаган башка мамлекеттердин жарандары, ошондой эле Кыргыз Республикасынын жарандары болуп саналбаган, пенсионер болуп саналган жана Кыргыз Республикасында пенсия алган жарандыгы жок адамдар |
| 4 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуунун укуктук негизи | “Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жөнүндө” Кыргыз Республикасынын [Мыйзамы](https://cbd.minjust.gov.kg/627); “Мамлекеттик пенсиялык социалдык камсыздандыруу жөнүндө” Кыргыз Республикасынын [Мыйзамы](https://cbd.minjust.gov.kg/557); “Милдеттүү мамлекеттик социалдык камсыздандыруу максатында Кыргыз Республикасынын жарандарын жекече (индивидуалдык) эсепке алуу жөнүндө” Кыргыз Республикасынын [Мыйзамы](https://cbd.minjust.gov.kg/161) |
| 5 | Көрсөтүлгөн мамлекеттик кызматтын акыркы жыйынтыгы | Айлар боюнча төлөнгөн пенсия жөнүндө маалымат |
| 6 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн шарттары | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү төмөнкүдөй шарттарда берилет: - санитардык-эпидемиологиялык ченемдерге жана өрткө каршы коопсуздук талаптарына жооп берген жайларда;- жарандардын санитардык-гигиеналык жайларга (ажатканаларга) тоскоолдуксуз жетүүсүн камсыздоо боюнча ден-соолугунун мүмкүнчүлүктөрү чектелүү адамдар (мындан ары - ДМЧА) үчүн пандустар, кармагычтар, жабдылган ажатканалар барболгондо; - «кезек күтүү» принциби боюнча;- Калкты тейлөө борборлорунда;- [www.sf.gov.kg](http://www.sf.gov.kg) сайтындагы Камсыздандырылган адамдын жеке кабинети аркылуу.Имараттар күтүү үчүн орундар менен жабдылышы жана жылуулук, суу түтүгү, телефон байланышы менен камсыздалышы керек.Жеңилдик берилген категориядагы жарандар (Улуу Ата мекендик согуштун катышуучулары жана майыптары, ооруктун эмгекчилери, ДМЧА, кош бойлуу аялдар) кезексиз тейленет. Келүүчүлөргө ыңгайлуу болушу үчүн мамлекеттик кызмат көрсөтүү жайлардын көрүнүктүү жерлеринде кызмат көрсөтүүнү алуу үчүн зарыл болгон документтердин тизмеси жана арыздардын үлгүлөрү жайгаштырылат. |
| 7 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн мөөнөтү | Суроо-талапты (арызды) кабыл алуунун чектелген мөөнөтү - 5 мүнөткө чейин.Маалыматты тариздөө мөөнөтү - 1 жумуш күндүн ичинде. Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн жыйынтыгын берүүнүн чектелген мөөнөтү - 10 мүнөткө чейин. |
| Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуучуларга маалымат берүү |
| 8 | Керектөөчүгө көрсөтүлүүчү мамлекеттик кызмат (керектүү маалыматтардын тизмеси) жана аларды стандартташтырууга жооптуу мамлекеттик орган жөнүндө маалымат берүү | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалыматты төмөнкүлөрдөн алууга болот:- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө башкарууну жүзөгө ашырган ыйгарым укуктуу органга, региондук башкармалыктарга жеке кайрылганда;- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө башкарууну жүзөгө ашырган ыйгарым укуктуу органдын расмий сайтында:www.sf.gov.kg;- жазуу жүзүндө маалымдоо аркылуу (жазуу жүзүндөгү суроо-талапка жооп);- телефон аркылуу;- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө мамлекеттик саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын коомдук кабылдамасында; - маалыматтык системалардын ортосундагы интеграция аркылуу (ведомстволор аралык электрондук өз ара аракеттенүү системасы, корголгон каналдар ж.б.);- Электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталында.Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалымат мамлекеттик жана расмий тилдерде берилет. |
| 9 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалыматты жайылтуу ыкмалары маалыматты жайылтуу ыкмалары | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө өз убагында жаңыланган маалыматтарды берүү бардык кайрылган адамга акысыз негизде кепилденет.Мамлекеттик кызмат көрсөтүү жөнүндө маалымат төмөнкүлөрдө чагылдырылышы мүмкүн:- радио, теле көрсөтүү боюнча, маалыматтык сайттарда;- басылмаларда;- мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын сайтында: www.sf.gov.kg;- стенддерде, буклеттерде жана брошюраларда, мамлекеттик жана расмий тилдерде. - Электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталында;Даректер, телефон номерлери мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын маалымат стенддеринде, расмий сайтында жайгаштырылат (www.sf.gov.kg). |
| Тейлөө жана мамлекеттик кызмат көрсөтүү |
| 10 | Келүүчүлөр менен пикир алмашуу | Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органда кызмат көрсөтүүгө тартылган кызматкерлердин кабинеттеринин каалгаларында маалыматтык табличкалар жайгаштырылат.Калк менен иштеген бардык кызматкерлерде аты-жөнү жана кызматы көрсөтүлгөн жекече табличкалар (бейдждер) болушу керек.Келүүчүлөр менен пикир алмашууда бардык кызматкерлер этиканын төмөнкү негизги принциптерин сакташы керек: сылык, ак ниеттүү, сыпайы, чыдамкай, принциптүү, маселенин маңызын терең түшүнүүгө умтулуу, маектешкен адамды уга билүү, жана анын көз карашын түшүнүү, ошондой эле кабыл алынган чечимдерди аргументтөө. Бардык кызматкерлер тарабынан кызматтык нускамалар (функциялык милдеттер) жана Кыргыз Республикасынын мыйзамдарын бузууга жол бербөөчү, жарандарга карата этиканы, көз карандысыздыкты жана объективдүүлүктү камсыз кылган, кызыкчылыктардын кагылышын жокко чыгарган кесиптик-этикалык ченемдер сакталышы керек. Медициналык жана социалдык көрсөткүчтөр боюнча өзгөчө муктаждыктагы адамдар (көрүүсү жана угуусу боюнча жана таяныч-кыймыл системасынын бузулууларына ээ ДМЧА, улгайган жарандар, согуштун жана эмгектин ардагерлери, кош бойлуу аялдар) үчүн баарлашуу жана кызмат көрсөтүү алар үчүн түшүнүктүү жана жеткиликтүү түрдө жүргүзүлөт. |
| 11 | Купуялуулукту камсыздоо ыкмалары | Алуучу жана ага көрсөтүлгөн мамлекеттик кызмат тууралуу маалымат Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында каралган негиздер боюнча гана тийиштүү мамлекеттик органдын суроо-талабы боюнча берилиши мүмкүн |
| 12 | Керектүү документтердин жана/же мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү керектөөчүлөрдүн иш-аракеттеринин тизмеси | «Түндүк» ведомстволор аралык электрондук өз ара аракеттенүү системасы аркылуу бул кызмат көрсөтүүнү алууга мүмкүн болбогон учурда мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн алуу үчүн арыз ээси мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө башкарууну жүзөгө ашырган ыйгарым укуктуу органга кайрылуусу керек.Арыз ээси инсандыгын ырастаган документти көрсөтүүгө тийиш.Башка адам тарабынан алынганда арыз ээсинин атынан иш аракет кылуу укугун ырастаган нотариус тарабынан күбөлөндүрүлгөн ишеним кат берилет.Кызмат көрсөтүүнү электрондук түрдө алуу үчүн жеке жак төмөнкүлөргө милдетгүү:- Электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталында авторизациядан (идентификациядан) өтүүгө;- мамлекеттик кызмат көрсөтүүгө суроо-талап кылууга.Мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясатты жүзөгө ашырган ыйгарым укуктуу орган «Түндүк» ведомстволор аралык электрондук өз ара аракеттенүү системасы аркылуу башка мамлекеттик органдардан жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынан арыз ээси жөнүндө маалымат алууга укуктуу |
| 13 | Акы төлөнүүчү мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн наркы | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү акысыз берилет |
| 14 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн сапатынын параметрлери | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн сапаты төмөнкүдөй критерийлер менен аныкталат:- ушул стандартта айтылган мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн шарттарына жана мөөнөттөрүнө ылайык тууралыгы жана өз убагында берилиши;- жынысы, расасы, тили, майыптыгы, этникалык таандыгы, диний ишеними, курагы, саясий жана башка ынанымдары, билими, теги, мүлктүк же башка абалы, ошондой эле башка шарттар боюнча кодулоого жол бербөө;- жеткиликтүүлүк, жарандардан мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү алуу үчүн ушул стандартта көрсөтүлгөн документтерди гана талап кылуу;- мамлекеттик кызмат көрсөтүүлөрдүн шарттарынын ушул стандартта белгиленген талаптарга ылайыктыгы: имаратка кирүү мүмкүнчүлүгү, коммуналдык-тиричилик ыңгайлуулугунун, жарандарды кабыл алуу үчүн ыңгайлуу графиктин, маалыматтык колдоонун болушу жана жеткиликтүүлүгү (басылган жана электрондук форматтарда);- мамлекеттик кызмат көрсөтүүдө кызматкерлердин сылыктыгы жана адептүүлүгү, зарыл болгон документтерди толтурууда жардам көрсөтүүсү жана кызмат көрсөтүүнүн жүрүшүндө кеңеш берүүсү;- акыркы жыйынтыктын (алынган кызмат көрсөтүүнүн) арыз ээсинин күтүүсүнө дал келиши;- даттануулар жана сунуштар китебинин жеткиликтүү жерде болушу |
| 15 | Электрондук форматта мамлекеттик кызмат көрсөтүү | Мамлекеттик кызмат электрондук форматта «суроо-талапка жооп» режиминде portal.tunduk.kg электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталы аркылуу көрсөтүлөт.Алынган маалыматты басып чыгаруу мүмкүндүгү бар.Кызмат көрсөтүүнүн алуу үчүн арыз ээси төмөнкүлөргө милдеттүү:- portal.tunduk.kg электрондук кызмат көрсөтүүлөрдүн мамлекеттик порталында авторизациядан өтүү;- 2017-жылдын үлгүсүндөгү ID картаны пайдалануу менен мүмкүн болгон каттоосу же электрондук сапариптик кол тамгасы жок болсо - каттоодон өтүү;- тийиштүү кызматты табуу;- суроо-талапты түзүү үчүн «жөнөтүү» баскычын басуу керек;- киргизилген суроо-талап дароо иштелип чыгып, кызмат көрсөтүүчүнүн маалыматтык системасына жөнөтүлөт жана маалымат түрүндө маалыматтык документ берилет.Онлайн интерактивдүүлүктүн баскычы - 5 (кызмат толугу менен автоматташтырылган жана арыз ээсинен анын маалымдарын жана дайындарын ырастаган документтерди берүү талап кылынбайт. Бул маалыматтар башка органдардын маалымат системаларынан электрондук арыз бергенде автоматтык түрдө түзүлөт). |
| Мамлекеттик кызмат көрсөтүүден баш тартуу үчүн негиздер жана даттануу тартиби |
| 16 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүдөн баш тартуу | Мамлекеттик кызмат корсөтүүдөн баш тартуу үчүн негиздер:- кызмат көрсөтүү үчүн кайрылган адамдын аны алуу укугунун же башка жактын атынан иш алып барууга ыйгарым укутарынын жоктугу; - документтердин ушул стандарттын 12-пунктунда көрсөтүлгөн талаптарга шайкеш келбегендиги (зарыл документтердин топтому толук берилбеген жана/же туура эмес толтурулган учурда каталарды оңдоо жана документтерди чогултуу үчүн убакыт берилет). |
| 17 | Даттануу тартиби | Мамлекеттик кызмат көрсөтүү боюнча талаш маселелер келип чыкканда алуучу мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органга белгиленген тартипте кайрылууга укуктуу.Ошондой эле кызмат көрсөтүүлөр талаптагыдай берилбесе, алуучу региондук башкармалыктын жетекчисине оозеки же жазуу жүзүндө даттанууга укуктуу.Жазуу жүзүндө даттануу эркин формада берилет жана мамлекеттик кызмат алуучунун аты жөнү, жашаган жери, телефон номери, ошондой эле доонун маңызы, мамлекеттик кызмат алуучунун колу жана датасы камтылышы керек.Ыйгарым укуктуу кызматкер даттанууну бир жумуш күндүн ичинде каттайт жана жетекчиликтин кароосуна жиберет.Жазуу жүзүндө кайрылууну карап чыгуунун жана алуучу жооп жиберүүнүн мөөнөтү аны каттаган күндөн тартып 14 күндөн ашпашы керек.Региондук орган тарабынан кабыл алынган даттануу боюнча чечимге макул болбогон учурда, алуучу жогору турган инстанцияга - мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органга кайта даттанууга укуктуу.Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнү берүүдөн баш тартуу жөнүндө кабыл алынган чечим менен канааттанбаганда же сапатсыз берилгенде алуучу мамлекеттик социалдык камсыздандыруу жана пенсиялык камсыздоо чөйрөсүндө саясат жүргүзгөн ыйгарым укуктуу органдын чечимин соттук тартипте даттанууга укуктуу. |
| 18 | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн стандартын кайра кароонун мезгилдүүлүгү | Мамлекеттик кызмат көрсөтүүнүн стандарты үч жылда бир жолудан кем эмес мезгилдүүлүк менен кайра каралып турат. |