Приложение

**Стандарты**

**государственных услуг в сфере государственного**

**социального страхования**

**1. Услуги социального страхования для лиц, уплачивающих страховые взносы**

**на добровольной основе, в том числе для лиц, занимающихся**

**индивидуальной трудовой деятельностью**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Паспорт государственной услуги | | |
| 1 | Наименование услуги | Услуги социального страхования для лиц, уплачивающих страховые взносы на добровольной основе, в том числе для лиц, занимающихся индивидуальной трудовой деятельностью, - глава 3, пункт 23 Единого реестра государственных услуг, оказываемых государственными органами и их подведомственными учреждениями |
| 2 | Полное наименование государственного органа (учреждения), предоставляющего услугу | Государственный орган, осуществляющий контроль в сфере государственного социального страхования (далее - уполномоченный орган, осуществляющий контроль в сфере государственного социального страхования).  Региональные органы уполномоченного органа, осуществляющие контроль в сфере государственного социального страхования (далее - региональные управления).  Список региональных управлений, предоставляющих государственную услугу, контактная информация и стандарт государственной услуги размещаются на информационных стендах и официальном сайте уполномоченного органа |
| 3 | Получатели государственной услуги | Физические лица:  - граждане Кыргызской Республики;  - иностранные граждане - граждане других государств, проживающие на территории Кыргызской Республики, а также лица без гражданства, не являющиеся гражданами Кыргызской Республики и не имеющие доказательств своей принадлежности к гражданству какого-либо иностранного государства, имеющие разрешение на ведение трудовой деятельности на территории Кыргызской Республики;  - индивидуальные предприниматели - граждане Кыргызской Республики, иностранные граждане, а также лица без гражданства, проживающие на территории Кыргызской Республики, осуществляющие свою деятельность после государственной регистрации в территориальных органах государственной налоговой службы, а также без регистрации в указанных органах, при наличии патента, в случаях, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики;  - работники текстильного и швейного производств |
| 4 | Правовые основания получения государственной услуги | Закон Кыргызской Республики «О государственном социальном страховании»;  Закон Кыргызской Республики «О тарифах страховых взносов по государственному социальному страхованию»;  Инструкция о порядке начисления и уплаты страховых взносов по государственному социальному страхованию, утвержденная постановлением Правительства Кыргызской Республики от 17 июля 2020 года № 385 |
| 5 | Конечный результат предоставляемой государственной услуги | Страховой полис |
| 6 | Условия предоставления государственной услуги | Предоставление государственной услуги осуществляется:  - в помещениях, которые соответствуют санитарно-эпидемиологическим нормам и требованиям противопожарной безопасности;  - при обеспечении беспрепятственного доступа граждан в санитарно-гигиенические помещения (туалетные комнаты), наличии пандусов, поручней, оборудованных туалетов для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - ЛОВЗ);  - по принципу «живой очереди».  Помещения должны быть оборудованы местами для ожидания и обеспечены отоплением, водопроводом, телефонной связью.  Льготные категории граждан (участники и инвалиды Великой Отечественной войны, труженики тыла, ЛОВЗ, беременные женщины) обслуживаются вне очереди.  Для удобства посетителей в местах предоставления государственной услуги на видном месте размещаются перечень документов, необходимых для приобретения государственной услуги, и образцы заявлений |
| 7 | Срок предоставления государственной услуги | Предельное время на прием документов и оказание услуги (оформление страхового полиса и выдача получателю) - до 15 минут.  Страховой полис реализуется на период не менее одного месяца и до 12 месяцев |
| Информирование получателей государственной услуги | | |
| 8 | Информирование о государственной услуге, предоставляемой потребителю, (перечень необходимой информации) и государственном органе, ответственном за стандартизацию | Информацию о государственной услуге можно получить:  - при личном обращении в уполномоченный орган, осуществляющий контроль в сфере государственного социального страхования, региональные управления;  - на официальном сайте уполномоченного органа, осуществляющего контроль в сфере государственного социального страхования: www.sf.gov.kg.  - посредством письменного информирования (ответ на письменный запрос);  - по телефону;  - в общественной приемной уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения.  - на государственном портале электронных услуг.  Информация о государственной услуге предоставляется на государственном и официальном языках |
| 9 | Способы распространения информации о государственной услуге | Предоставление своевременно обновляемой информации о государственной услуге гарантируется любому обратившемуся лицу на безвозмездной основе.  Информация о государственной услуге может быть освещена:  - по радио, телевидению, на информационных сайтах;  - в печатных изданиях;  - на сайте уполномоченного органа, осуществляющего контроль в сфере государственного социального страхования: www.sf.gov.kg;  - на стендах, в буклетах и брошюрах, на государственном и официальном языках.  - через государственный портал электронных услуг.  Адреса, номера телефонов размещаются на информационных стендах, официальном сайте уполномоченного органа, осуществляющего контроль в сфере государственного социального страхования (www.sf.gov.kg) |
| Обслуживание и оказание государственной услуги | | |
| 10 | Общение с посетителями | В уполномоченном органе, осуществляющем контроль в сфере государственного социального страхования и в региональных управлениях размещаются информационные таблички на дверях кабинетов сотрудников, задействованных в оказании государственной услуги.  Все сотрудники, работающие с населением, имеют персонифицированные таблички (бейджи) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.  При общении с посетителями сотрудники соблюдают следующие основные принципы этики: быть вежливыми, доброжелательными, корректными, терпеливыми, принципиальными, стремиться глубоко разобраться в существе вопроса, уметь выслушать собеседника и понять его позицию, а также аргументировать принимаемые решения.  Всеми сотрудниками должны соблюдаться должностные инструкции (функциональные обязанности) и профессионально-этические нормы, не допускающие нарушений законодательства Кыргызской Республики, обеспечивающие соблюдение этических норм, независимость и объективность по отношению к гражданам, исключающие конфликт интересов.  Общение с лицами с особыми нуждами, а также предоставление им государственной услуги осуществляются в понятной и доступной для них форме |
| 11 | Способы обеспечения конфиденциальности | Информация о получателе и оказанной ему государственной услуге может быть предоставлена по запросу соответствующих государственных органов только по основаниям, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики |
| 12 | Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя государственной услуги | Для приобретения страхового полиса заявителю необходимо обратиться в пункты уполномоченного органа, осуществляющего контроль в сфере государственного социального страхования.  Заявителю необходимо предъявить:  - паспорт или документ, удостоверяющий личность;  - патент (если деятельность осуществляется на патентной основе);  - квитанцию, чек или платежное поручение об уплате причитающейся суммы страхового взноса;  - разрешение на трудоустройство (для иностранного гражданина или лица без гражданства).  В случае приобретения страхового полиса другим лицом, предоставляется нотариально заверенная доверенность, подтверждающая право действовать от имени заявителя.  В целях предоставления услуги, уполномоченный орган, имеет право получить информацию о заявителе от других государственных органов и органов местного самоуправления посредством системы межведомственного взаимодействия «Тундук». |
| 13 | Стоимость платной государственной услуги | Государственная услуга предоставляется бесплатно |
| 14 | Параметры качества государственной услуги | Качество предоставления государственной услуги определяется следующими критериями:  - достоверность и своевременность, в соответствии с условиями и сроками предоставления государственной услуги, заявленными в настоящем стандарте;  - недопущение дискриминации по признаку пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности, вероисповедания, возраста, политических и иных убеждений, образования, происхождения, имущественного или иного положения, а также других обстоятельств;  - доступность, истребование у граждан только тех документов для получения государственной услуги, которые указаны в настоящем стандарте;  - соответствие условий предоставления государственной услуги требованиям, установленным настоящим стандартом: доступ в здание, наличие коммунально-бытовых удобств, график приема, удобный для граждан, наличие и доступность информационной поддержки (в печатном и электронном форматах);  - корректность и вежливость сотрудников при оказании государственной услуги, помощь сотрудников в заполнении необходимых документов и консультирование в ходе всей процедуры оказания государственной услуги;  - соответствие конечного результата (полученной государственной услуги) ожиданиям получателя;  - наличие книги жалоб и предложений в доступном месте |
| 15 | Предоставление услуг в электронном виде | Услуга предоставляется в электронном формате в части приема запроса  (заявления) на получение услуги, посредством государственного портала электронных услуг - portal.tunduk.kg.  Примечание: для отправления электронной заявки на получение государственной услуги юридическому лицу необходимо зарегистрироваться на государственном портале электронных услуг: portal.tunduk.kg.  Стадия онлайновой интерактивности - 3 (веб-страница имеет функциональную возможность заполнять заявку в электронной форме и принять ее к рассмотрению госорганом без распечатки на бумажном носителе) |
| 16 | Отказ в предоставлении государственной услуги | В предоставлении государственной услуги отказывается:  - в случае предоставления документов, удостоверяющих личность заявителя, неустановленного образца или имеющих дефекты;  - лицам, не достигшим 16 лет;  - в случае непредоставления необходимых документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта |
| 17 | Порядок обжалования | В случае возникновения спорных вопросов по оказанию государственной услуги получатель имеет право обратиться в установленном порядке в уполномоченный орган, осуществляющий контроль в сфере государственного социального страхования.  Также, при ненадлежащем предоставлении государственной услуги получатель имеет право обратиться с устной или письменной жалобой к руководству регионального управления.  Письменная жалоба подается в свободной форме и должна содержать фамилию, имя, отчество получателя государственной услуги, адрес проживания, номер телефона, а также суть претензии, подпись получателя государственной услуги и дату.  Уполномоченный сотрудник регистрирует жалобу в течение одного рабочего дня и направляет на рассмотрение руководству.  Срок рассмотрения письменного обращения и направления ответа получателю не должен превышать 14 дней со дня его регистрации.  В случае несогласия с решением по жалобе, принятым региональным управлением, получатель имеет право на подачу повторной жалобы в вышестоящую инстанцию - уполномоченный орган, осуществляющий контроль в сфере государственного социального страхования.  При неудовлетворении принятым решением об отказе в предоставлении государственной услуги или некачественном ее предоставлении получатель имеет право обжаловать решение уполномоченного органа, осуществляющего контроль в сфере государственного социального страхования, в судебном порядке |
|  |  |  |
| 18 | Периодичность пересмотра стандарта государственной услуги | Стандарт государственной услуги пересматривается с периодичностью не менее одного раза в три года |

**2. Предоставление информации из личного страхового счета**

**граждан**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Паспорт государственной услуги | | |
| 1 | Наименование услуги | Предоставление информации из личного страхового счета граждан - пункт 47, глава 6 Единого реестра государственных услуг, оказываемых государственными органами и их подведомственными учреждениями |
| 2 | Полное наименование государственного органа (учреждения), предоставляющего услугу | Государственный орган, проводящий государственную политику и осуществляющий управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, (далее - уполномоченный орган, осуществляющий политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения).  Региональные органы уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, (далее - региональные управления).  Список региональных управлений, предоставляющих государственную услугу, контактная информация и стандарт государственной услуги размещаются на информационных стендах и официальном сайте уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения |
| 3 | Получатели государственной услуги | Застрахованное лицо, прошедшее регистрацию в органах социального страхования |
| 4 | Правовые основания получения государственной услуги | Закон Кыргызской Республики «О государственном социальном страховании»;  Закон Кыргызской Республики «О персонифицированном (индивидуальном) учете граждан Кыргызской Республики для целей обязательного государственного социального страхования»;  Закон Кыргызской Республики «Об инвестировании средств для финансирования накопительной части пенсии по государственному социальному страхованию в Кыргызской Республике»;  Закон Кыргызской Республики «Об информации персонального характера»;  Правила выплаты Социальным фондом Кыргызской Республики средств пенсионных накоплений Государственного накопительного пенсионного фонда, утвержденные постановлением Правительства Кыргызской Республики от 24 октября 2012 года № 745,  Инструкция о порядке регистрации граждан в системе персонифицированного учета и представления в Социальный фонд Кыргызской Республики сведений о застрахованных лицах, утвержденная постановлением Правительства Кыргызской Республики «О некоторых вопросах в сфере государственного социального страхования» от 5 июля 2011 года № 363 |
| 5 | Конечный результат предоставляемой государственной услуги | Выписка из личного страхового счета застрахованного лица |
| 6 | Условия предоставления государственной услуги | Предоставление государственной услуги осуществляется при посещении:  - в помещениях, которые соответствуют санитарно-эпидемиологическим нормам и требованиям противопожарной безопасности;  - при обеспечении беспрепятственного доступа граждан в санитарно-гигиенические помещения (туалетные комнаты), наличии пандусов, поручней, оборудованных туалетов для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - ЛOB3);  - по принципу «живой очереди».  Помещения должны быть оборудованы местами для ожидания и обеспечены, отоплением, водопроводом, телефонной связью.  Льготные категории граждан (участники и инвалиды Великой Отечественной войны, труженики тыла, ЛОВЗ, беременные женщины) обслуживаются вне очереди.  Для удобства посетителей в местах предоставления государственной услуги на видном месте размещаются перечень документов, необходимых для приобретения государственной услуги, и образцы заявлений |
| 7 | Срок предоставления государственной услуги | Предельное время приема документов - до 15 минут.  Срок оформления выписки - в течение 3 рабочих дней.  Предельное время на выдачу результата государственной услуги - до 15 минут |
| Информирование получателей государственной услуги | | |
| 8 | Информирование о государственной услуге, предоставляемой потребителю, (перечень необходимой информации) и государственном органе, ответственном за стандартизацию | Информацию о государственной услуге можно получить:  - при личном обращении в уполномоченный орган, осуществляющий политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, региональные управления;  - на официальном сайте уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения: www.sf.gov.kg;  - посредством письменного информирования (ответ на письменный запрос);  - по телефону;  - в общественной приемной уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения.  Информация о государственной услуге предоставляется на государственном и официальном языках.  Информация о государственной услуге в онлайн режиме предоставляется через личный кабинет на Государственном портале электронных услуг: portal.tunduk.kg. |
| 9 | Способы распространения информации о государственной услуге | Предоставление своевременно обновляемой информации о государственной услуге гарантируется любому обратившемуся лицу на безвозмездной основе  Информация о государственной услуге может быть освещена:  - по радио, телевидению, на информационных сайтах;  - в печатных изданиях;  - на сайте уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения: www.sf.gov.kg;  - на стендах, в буклетах и брошюрах, на государственном и официальном языках.  - через государственный портал  электронных услуг  Адреса, номера телефонов размещаются на информационных стендах, официальном сайте уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения |
| Обслуживание и оказание государственной услуги | | |
| 10 | Общение с посетителями | В уполномоченном органе, осуществляющем политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, размещаются информационные таблички на дверях кабинетов сотрудников, задействованных в оказании государственной услуги.  Все сотрудники, работающие с населением, имеют персонифицированные таблички (бейджи) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.  При общении с посетителями сотрудники соблюдают следующие основные принципы этики: быть вежливыми, доброжелательными, корректными, терпеливыми, принципиальными, стремиться глубоко разобраться в существе вопроса, уметь выслушать собеседника и понять его позицию, а также аргументировать принимаемые решения.  Всеми сотрудниками должны соблюдаться должностные инструкции (функциональные обязанности) и профессионально-этические нормы, не допускающие нарушений законодательства Кыргызской Республики, обеспечивающие соблюдение этических норм, независимость и объективность по отношению к гражданам, исключающие конфликт интересов.  Общение с лицами с особыми нуждами, а также предоставление им государственной услуги осуществляются в понятной и доступной для них форме |
| 11 | Способы обеспечения конфиденциальности | Информация о получателе и оказанной ему государственной услуге может быть предоставлена по запросу соответствующих государственных органов только по основаниям, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики, и при наличии согласия получателя |
| 12 | Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя государственной услуги | Для получения выписки из личного страхового счета заявителю необходимо обратиться в уполномоченный орган, осуществляющий политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, региональные управления или через личный кабинет на Государственном портале электронных услуг: portal.tunduk.kg.  Заявителю необходимо представить:  - паспорт;  - заявление в свободной форме.  В случае получения выписки из личного страхового счета другим лицом, представляется нотариально заверенная доверенность, подтверждающая право действовать от имени заявителя.  Для получения доступа в свой личный кабинет посредством Государственного портала электронных услуг: portal.tunduk.kg. заявитель должен обратиться в уполномоченный орган в сфере регистрации населения (ЦОН) и подать заявление на регистрацию для получения облачной электронной подписи |
| 13 | Стоимость платной государственной услуги | Государственная услуга предоставляется бесплатно |
| 14 | Параметры качества государственной услуги | Качество предоставления государственной услуги определяется следующими критериями:  - достоверность и своевременность, в соответствии с условиями и сроками предоставления государственной услуги, заявленными в настоящем стандарте;  - недопущение дискриминации по признаку пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности, вероисповедания, возраста, политических и иных убеждений, образования, происхождения, имущественного или иного положения, а также других обстоятельств;  - доступность, истребование у граждан только тех документов для получения государственной услуги, которые указаны в настоящем стандарте;  - соответствие условий предоставления государственной услуги требованиям, установленным настоящим стандартом: доступ в здание, наличие коммунально-бытовых удобств, график приема, удобный для граждан, наличие и доступность информационной поддержки (в печатном и электронном форматах);  - корректность и вежливость сотрудников при оказании государственной услуги, помощь сотрудников в заполнении необходимых документов и консультирование в ходе всей процедуры оказания государственной услуги;  - соответствие конечного результата (полученной государственной услуги) ожиданиям заявителя;  - наличие книги жалоб и предложений в доступном месте |
| 15 | Предоставление услуг в электронном виде | Государственная услуга предоставляется в электронном формате в режиме «запрос-ответ» посредством Государственного портала электронных услуг portal.tunduk.kg.  Имеется возможность распечатки полученной информации.  Для получения услуги заявителю необходимо:  - авторизоваться в Государственном портале электронных услуг portal.tunduk.kg;  - в случае отсутствия регистрации, которая возможна с использованием ID карты образца 2017 года, либо обладания электронной цифровой подписи - пройти регистрацию;  - найти соответствующую услугу;  - для формирования запроса необходимо нажать на кнопку «отправить»;  - введенный запрос моментально обрабатывается, направляется в информационную систему поставщика услуг и предоставляется информационный документ в виде информации.  Стадия онлайновой интерактивности - 5 (услуга полностью автоматизирована и от заявителя не требуется предоставление каких-либо документов, подтверждающих его данные и сведения. Эти сведения автоматически генерируются при подаче электронного заявления из информационных систем других органов) |
| 16 | Отказ в предоставлении государственной услуги | В предоставлении государственной услуги отказывается:  - в случае предоставления документов, удостоверяющих личность заявителя, неустановленного образца или имеющих дефекты;  - в случае непредставления необходимых документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта;  - в случае несанкционированного доступа к базе данных |
| 17 | Порядок обжалования | В случае возникновения спорных вопросов по оказанию государственной услуги получатель имеет право обратиться в установленном порядке в уполномоченный орган, осуществляющий политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения.  Также при ненадлежащем предоставлении государственной услуги получатель имеет право обратиться с устной или письменной жалобой к руководству регионального управления.  Письменная жалоба подается в свободной форме и должна содержать фамилию, имя, отчество получателя государственной услуги, адрес проживания, номер телефона, а также суть претензии, подпись получателя государственной услуги и дату.  Уполномоченный сотрудник регистрирует жалобу в течение одного рабочего дня и направляет на рассмотрение руководству.  Срок рассмотрения письменного обращения и направления ответа получателю не должен превышать 14 дней со дня его регистрации.  В случае несогласия с решением по жалобе, принятым региональным управлением, получатель имеет право на подачу повторной жалобы в вышестоящую инстанцию - уполномоченный орган, осуществляющий политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения.  При неудовлетворении принятым решением об отказе в предоставлении государственной услуги или некачественном ее предоставлении получатель имеет право обжаловать решение уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, в судебном порядке |
| 18 | Периодичность пересмотра стандарта государственной услуги | Стандарт государственной услуги пересматривается с периодичностью не менее одного раза в три года |

**3. Предоставление информации из личного страхового счета, о размере пенсии граждан юридическим лицам**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Паспорт государственной услуги | | |
| 1 | Наименование услуги | Предоставление информации из личного страхового счета, о размере пенсии граждан юридическим лицам - пункт 48, глава 6 Единого реестра государственных услуг, оказываемых государственными органами и их подведомственными учреждениями |
| 2 | Полное наименование государственного органа (учреждения), предоставляющего услугу | Государственный орган, осуществляющий управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, (далее - уполномоченный орган, осуществляющий управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения) |
| 3 | Получатели государственной услуги | Юридические лица (негосударственные организации, учреждения, коммерческие структуры, финансово-кредитные организации и т.д.), кроме государственных органов |
| 4 | Правовые основания получения государственной услуги | Закон Кыргызской Республики «Об информации персонального характера»;  Инструкция о порядке регистрации граждан в системе персонифицированного учета и представления в Социальный фонд Кыргызской Республики сведений о застрахованных лицах, утвержденная постановлением Правительства Кыргызской Республики «О некоторых вопросах в сфере государственного социального страхования» от 5 июля 2011 года № 363;  Постановление Правительства Кыргызской Республики «О Правилах выплаты Социальным фондом Кыргызской Республики средств пенсионных накоплений Государственного накопительного пенсионного фонда» от 24 октября 2012 года № 745;  Указ Президента Кыргызской Республики «О неотложных мерах по активизации внедрения цифровых технологий в государственное управление Кыргызской Республики» от 17 декабря 2020 года УП № 64 |
| 5 | Конечный результат предоставляемой государственной услуги | Сведения о страховых отчислениях застрахованного лица, размере пенсии и пенсионных накоплениях |
| 6 | Условия предоставления государственной услуги | Предоставление государственной услуги осуществляется (выдача сведения):  - при наличии заключенного соглашения с держателем массива персональных данных;  - после предоставления согласия субъекта персональных данных на сбор и обработку его персональных данных держателю массива персональных данных |
| 7 | Срок предоставления государственной услуги | Предельное время приема запроса (заявления) - до 5 минут.  Срок оформления информации - в течение 1 рабочего дня.  Предельное время на выдачу результата государственной услуги - до 10 минут |
| Информирование получателей государственной услуги | | |
| 8 | Информирование о государственной услуге, предоставляемой потребителю (перечень необходимой информации), и государственном органе, ответственном за стандартизацию | Информацию о государственной услуге можно получить:  - посредством интеграции между информационными системами (система электронного межведомственного взаимодействия, защищенные каналы и т.п.);  - при личном обращении в уполномоченный орган, осуществляющий политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, региональные управления;  - на официальном сайте уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения: www.sf.gov.kg;  - посредством письменного информирования (ответ на письменный запрос);  - по телефону;  - в общественной приемной уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения;  - на Государственном портале электронных услуг.  Информация о государственной услуге предоставляется на государственном и официальном языках |
| 9 | Способы распространения информации о государственной услуге | Информация о государственной услуге может быть освещена:  - через средства массовой информации (газеты, радио, телевидение, сайты и т.п.);  - на сайте уполномоченного органа, осуществляющего управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения: www.sf.gov.kg;  - на стендах, в буклетах и брошюрах, на государственном и официальном языках.  Адреса, номера телефонов размещаются на информационных стендах, официальном сайте уполномоченного органа, осуществляющего управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения (www.sf.gov.kg) |
| Обслуживание и оказание государственной услуги | | |
| 10 | Общение с посетителями | В уполномоченном органе, осуществляющем управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, размещаются информационные таблички на дверях кабинетов работников, задействованных в оказании государственной услуги.  Все работники, осуществляющие обслуживание населения, имеют персонифицированные таблички (бейджи) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.  При запросе юридических лиц дается ответ по существу вопроса, внимательно изучается запрос юридического лица с пониманием его позиции, а также аргументируются принимаемые решения.  Все работники должны соблюдать должностные инструкции (функциональные обязанности) и профессионально-этические нормы, не допускающие нарушений законодательства Кыргызской Республики, обеспечивающие соблюдение этических норм, независимость и объективность по отношению к гражданам, исключающие конфликт интересов.  Для лиц с особыми нуждами по медицинским и социальным показаниям (ЛОВЗ по зрению и слуху, с нарушениями опорно-двигательной системы, престарелые пенсионеры, ветераны войны и труда, беременные женщины) общение и предоставление им государственной услуги производится в понятной и доступной для них форме |
| 11 | Способы обеспечения конфиденциальности | Информация о получателе и оказанной ему государственной услуге может быть предоставлена по запросу соответствующих негосударственных организаций, учреждений, коммерческих структур, финансово-кредитных организаций и т.д. только по основаниям, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики посредством интеграции между информационными системами (система межведомственного взаимодействия, защищенные каналы и т.п.), в случае соответствия пункту 6 настоящего стандарта |
| 12 | Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя государственной услуги | Для получения государственной услуги потребителю необходимо:  - заключение соглашения об обмене информации с уполномоченным органом, осуществляющим управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения;  - установка сервера безопасности для системы межведомственного электронного взаимодействия;  - осуществление обмена необходимыми реквизитами для обмена информации в электронном виде;  - получение согласия субъекта на обработку и передачу его персональных данных |
| 13 | Стоимость платной государственной услуги | Государственная услуга предоставляется на платной основе юридическим лицам (негосударственным организациям, учреждениям, коммерческим структурам, финансово-кредитным организациям).  Стоимость государственной услуги отражается в прейскуранте цен, который размещен на стендах и официальном сайте уполномоченного органа, осуществляющего управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения (www.sf.gov.kg).  Прейскурант цен утверждается внутренним актом уполномоченного органа, осуществляющего управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, по согласованию с уполномоченным государственным органом в сфере антимонопольной политики |
| 14 | Параметры качества государственной услуги | Качество предоставления государственной услуги определяется следующими критериями:  - достоверность и своевременность, в соответствии с условиями и сроками предоставления государственной услуги, заявленными в настоящем стандарте;  - недопущение дискриминации по признаку пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности, вероисповедания, возраста, политических и иных убеждений, образования, происхождения, имущественного или иного положения, а также других обстоятельств;  - доступность, т.е. истребование у граждан только тех документов для получения государственной услуги, которые указаны в настоящем стандарте;  - соответствие условий предоставления государственной услуги требованиям, установленным настоящим стандартом: доступ в здание, наличие коммунально-бытовых удобств, удобный график приема граждан, наличие и доступность информационной поддержки (в печатном и электронном форматах);  - корректность и вежливость работников при оказании государственной услуги, помощь сотрудников в заполнении необходимых документов и консультирование в ходе всей процедуры оказания государственной услуги;  - соответствие конечного результата (полученной государственной услуги) ожиданиям заявителя;  - наличие книги жалоб и предложений в доступном месте |
| 15 | Предоставление услуг в электронном виде | Государственная услуга предоставляется в электронном формате в части приема запроса юридического лица на получение государственной услуги посредством СМЭВ «Тундук»  Примечание: для отправления электронной заявки на получение услуги юридическому лицу необходимо интегрироваться с сервиса размещенным в каталоге решении СМЭВ «Тундук».  Стадия онлайновой интерактивности - 3 (веб-сервис имеет функциональную возможность заполнять заявку в электронной форме и принять ее к рассмотрению госорганом без распечатки на бумажном носителе) |
| Основания для отказа в предоставлении государственной услуги и порядок обжалования | | |
| 16 | Отказ в предоставлении государственной услуги | В предоставлении государственной услуги отказывается юридическим лицам:  - не соответствующим требованиям технической и информационной безопасности (отсутствие программно-аппаратных средств для интеграции через системы межведомственного электронного взаимодействия "Тундук", а также их несоответствие требованиям информационной безопасности);  - не имеющим согласия субъекта персональных данных на обработку и передачу его персональных данных;  - в случае несоответствия пункту 12 настоящего стандарта |
| 17 | Порядок обжалования | В случае возникновения спорных вопросов по оказанию государственной услуги получатель имеет право обратиться в установленном порядке в уполномоченный орган, осуществляющий управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения.  Также при ненадлежащем предоставлении государственной услуги получатель имеет право обратиться с устной или письменной жалобой к руководству регионального управления.  Письменная жалоба подается в свободной форме и должна содержать фамилию, имя, отчество получателя государственной услуги, адрес проживания, номер телефона, а также суть претензии, подпись получателя государственной услуги и дату.  Уполномоченный работник регистрирует жалобу в течение одного рабочего дня и направляет на рассмотрение руководству.  Срок рассмотрения письменного обращения и направления ответа получателю не должен превышать 14 дней со дня его регистрации.  В случае несогласия с решением по жалобе, принятым региональным управлением, получатель имеет право на подачу повторной жалобы в вышестоящую инстанцию - уполномоченный орган, осуществляющий управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения.  При неудовлетворении принятым решением об отказе в предоставлении государственной услуги или некачественном ее предоставлении получатель имеет право обжаловать решение уполномоченного органа, осуществляющего управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, в судебном порядке |
| 18 | Периодичность пересмотра стандарта государственной услуги | Стандарт государственной услуги пересматривается с периодичностью не менее одного раза в три года |

**4. Предоставление информации о назначенной**

**пенсии**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Паспорт государственной услуги | | |
| 1 | Наименование услуги | Информация о назначенной пенсии - глава 6, пункт 49 Единого реестра (перечня) государственных услуг |
| 2 | Полное наименование государственного органа (учреждения), предоставляющего услугу | Государственный орган, проводящий государственную политику и осуществляющий управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, (далее - уполномоченный орган, осуществляющий политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения).  Региональные органы уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения (далее - региональные управления).  Список региональных управлений, предоставляющих государственную услугу, контактная информация и стандарт государственной услуги размещаются на информационных стендах и официальном сайте уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения |
| 3 | Получатели государственной услуги | Физические лица:  - граждане Кыргызской Республики;  - иностранные граждане - граждане других государств, постоянно или временно проживающие на территории Кыргызской Республики, а также лица без гражданства, не являющиеся гражданами Кыргызской Республики, являющиеся пенсионерами и получающие пенсию в Кыргызской Республике |
| 4 | Правовые основания получения государственной услуги | [Закон](toktom://db/48387) Кыргызской Республики «О Социальном фонде Кыргызской Республики»;  [Закон](toktom://db/1443) Кыргызской Республики «О государственном социальном страховании»;  [Закон](toktom://db/2397) Кыргызской Республики «О государственном пенсионном социальном страховании»;  [Закон](toktom://db/6481) Кыргызской Республики  «О персонифицированном (индивидуальном) учете граждан Кыргызской Республики для целей обязательного государственного социального страхования»;  [Инструкция](toktom://db/106445) о порядке регистрации граждан в системе персонифицированного учета и представления в Социальный фонд Кыргызской Республики сведений о застрахованных лицах, утвержденная [постановлением](toktom://db/106442) Правительства Кыргызской Республики «О некоторых вопросах в сфере государственного социального страхования» от 5 июля 2011 года № 363 |
| 5 | Конечный результат предоставляемой государственной услуги | Информация о назначении пенсии с произведенными расчетами размера пенсии, зачтенными периодами страхового стажа |
| 6 | Условия предоставления государственной услуги | Предоставление государственной услуги осуществляется:  - в помещениях, которые соответствуют санитарно-эпидемиологическим нормам и требованиям противопожарной безопасности;  - при обеспечении беспрепятственного доступа граждан в санитарно-гигиенические помещения (туалетные комнаты), наличии пандусов, поручней, оборудованных туалетов для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - ЛОВЗ);  - по принципу "живой очереди";  - в Центрах обслуживания населения;  - через Личный кабинет застрахованного лица на сайте www.sf.gov.kg.  Помещения оборудуются местами для ожидания и обеспечиваются отоплением, водопроводом, телефонной связью.  Льготные категории граждан (участники и инвалиды Великой Отечественной войны, труженики тыла, ЛОВЗ, беременные женщины) обслуживаются вне очереди.  Для удобства посетителей в местах предоставления государственной услуги на видном месте размещается перечень документов, необходимых для приобретения государственной услуги, и образцы заявлений |
| 7 | Срок предоставления государственной услуги | Предельное время приема запроса (заявления) - до 5 минут.  Срок оформления информации - в течение 1 рабочего дня.  Предельное время на выдачу результата государственной услуги - до 10 минут |
| Информирование получателей государственной услуги | | |
| 8 | Информирование о государственной услуге, предоставляемой потребителю (перечень необходимой информации), и государственном органе, ответственном за стандартизацию | Информацию о государственной услуге можно получить:  - при личном обращении в уполномоченный орган, осуществляющий управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, региональные управления;  - на официальном сайте уполномоченного органа, осуществляющего управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения: www.sf.gov.kg;  - посредством письменного информирования (ответ на письменный запрос);  - по телефону;  - в общественной приемной уполномоченного органа, осуществляющего управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения;  - посредством интеграции между информационными системами (система межведомственного электронного взаимодействия, защищенные каналы и т.п.);  - на Государственном портале электронных услуг.  Информация о государственной услуге предоставляется на государственном и официальном языках |
| 9 | Способы распространения информации о государственной услуге | Предоставление своевременно обновляемой информации о государственной услуге гарантируется любому обратившемуся физическому лицу на безвозмездной основе.  Информация о государственной услуге может быть освещена:  - по радио, телевидению, на информационных сайтах;  - в печатных изданиях;  - на сайте уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения: www.sf.gov.kg;  - через Государственный портал электронных услуг;  - на стендах, в буклетах и брошюрах, на государственном и официальном языках.  Адреса, номера телефонов размещаются на информационных стендах, официальном сайте уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения (www.sf.gov.kg) |
| Обслуживание и оказание государственной услуги | | |
| 10 | Общение с посетителями | В уполномоченном органе, осуществляющем политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, размещаются информационные таблички на дверях кабинетов работников, задействованных в оказании государственной услуги.  Все работники, осуществляющие обслуживание населения, имеют персонифицированные таблички (бейджи) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.  При общении с посетителями работники соблюдают следующие основные принципы этики: быть вежливыми, доброжелательными, корректными, терпеливыми, принципиальными, стремиться глубоко разобраться в существе вопроса, уметь выслушать собеседника и понять его позицию, а также аргументировать принимаемые решения.  Всеми работниками должны соблюдаться должностные инструкции (функциональные обязанности) и профессионально-этические нормы, не допускающие нарушений законодательства Кыргызской Республики, обеспечивающие соблюдение этических норм, независимость и объективность по отношению к гражданам, исключающие конфликт интересов.  Для лиц с особыми нуждами по медицинским и социальным показаниям (ЛОВЗ по зрению и слуху, с нарушениями опорно-двигательной системы, престарелые пенсионеры, ветераны войны и труда, беременные женщины) общение и предоставление им государственной услуги производится в понятной и доступной для них форме |
| 11 | Способы обеспечения конфиденциальности | Информация о получателе и оказанной ему государственной услуге может быть предоставлена по запросу соответствующих государственных органов только по основаниям, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики |
| 12 | Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя государственной услуги | В случае невозможности получить данную услугу через систему межведомственного электронного взаимодействия «Тундук» для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться в уполномоченный орган, осуществляющий управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, региональные управления.  Заявителю необходимо представить документ, удостоверяющий личность.  В случае получения государственной услуги другим лицом представляется нотариально заверенная доверенность, подтверждающая право действовать от имени заявителя.  Для получения услуги в электронном виде физическому лицу необходимо:  - пройти авторизацию (идентификацию) на Государственном портале электронных услуг;  - запросить государственную услугу.  Уполномоченный орган, осуществляющий политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, имеет право получить информацию о заявителе от других государственных органов и органов местного самоуправления посредством системы межведомственного электронного взаимодействия «Тундук» |
| 13 | Стоимость платной государственной услуги | Государственная услуга предоставляется бесплатно |
| 14 | Параметры качества государственной услуги | Качество предоставления государственной услуги определяется следующими критериями:  - достоверность и своевременность в соответствии с условиями и сроками предоставления государственной услуги, заявленными в настоящем стандарте;  - недопущение дискриминации по признаку пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности, вероисповедания, возраста, политических и иных убеждений, образования, происхождения, имущественного или иного положения, а также других обстоятельств;  - доступность, т.е. истребование у граждан только тех документов для получения государственной услуги, которые указаны в настоящем стандарте;  - соответствие условий предоставления государственной услуги требованиям, установленным настоящим стандартом: доступ в здание, наличие коммунально-бытовых удобств, удобный график приема граждан, наличие и доступность информационной поддержки (в печатном и электронном форматах);  - корректность и вежливость работников при оказании государственной услуги, помощь сотрудников в заполнении необходимых документов и консультирование в ходе всей процедуры оказания государственной услуги;  - соответствие конечного результата (полученной государственной услуги) ожиданиям заявителя;  - наличие книги жалоб и предложений в доступном месте |
| 15 | Предоставление государственной услуги в электронном формате | Государственная услуга предоставляется в электронном формате в режиме "запрос-ответ" посредством Государственного портала электронных услуг portal.tunduk.kg.  Имеется возможность распечатки полученной информации.  Для получения услуги заявителю необходимо:  - авторизоваться в Государственном портале электронных услуг portal.tunduk.kg;  - в случае отсутствия регистрации, которая возможна с использованием ID карты образца 2017 года, либо обладания электронной цифровой подписи - пройти регистрацию;  - найти соответствующую услугу;  - для формирования запроса необходимо нажать на кнопку «отправить»;  - введенный запрос моментально обрабатывается, направляется в информационную систему поставщика услуг и предоставляется информационный документ в виде информации.  Стадия онлайновой интерактивности - 5 (услуга полностью автоматизирована и от заявителя не требуется предоставление каких-либо документов, подтверждающих его данные и сведения. Эти сведения автоматически генерируются при подаче электронного заявления из информационных систем других органов) |
| Основания для отказа в предоставлении государственной услуги и порядок обжалования | | |
| 16 | Основание для отказа в предоставлении государственной услуги | Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:  - отсутствие у лица, обратившегося за государственной услугой, права на ее получение либо полномочий действовать от имени другого лица;  - несоответствие документов требованиям, указанным в пункте 12 настоящего стандарта (в случае предоставления неполного пакета необходимых документов и/или неправильного заполнения предоставляется время для исправления ошибок и сбора документов) |
| 17 | Порядок обжалования | В случае возникновения спорных вопросов по оказанию государственной услуги получатель имеет право обратиться в установленном порядке в уполномоченный орган, осуществляющий политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения.  Также при ненадлежащем предоставлении государственной услуги получатель имеет право обратиться с устной или письменной жалобой к руководству регионального управления.  Письменная жалоба подается в свободной форме и должна содержать фамилию, имя, отчество получателя государственной услуги, адрес проживания, номер телефона, а также суть претензии, подпись получателя государственной услуги и дату.  Уполномоченный работник регистрирует жалобу в течение одного рабочего дня и направляет на рассмотрение руководству.  Срок рассмотрения письменного обращения и направления ответа получателю не должен превышать 14 дней со дня его регистрации.  В случае несогласия с решением по жалобе, принятым региональным управлением, получатель имеет право на подачу повторной жалобы в вышестоящую инстанцию - уполномоченный орган, осуществляющий политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения.  При неудовлетворении принятым решением об отказе в предоставлении государственной услуги или некачественном ее предоставлении получатель имеет право обжаловать решение уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, в судебном порядке |
| 18 | Периодичность пересмотра стандарта государственной услуги | Стандарт государственной услуги пересматривается с периодичностью не менее одного раза в три года |

**5. Предоставление информации о выплаченной пенсии**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Паспорт государственной услуги | | |
| 1 | Наименование услуги | Информация о выплаченной пенсии - глава 6, пункт 50 Единого реестра (перечня) государственных услуг |
| 2 | Полное наименование государственного органа (учреждения), предоставляющего услугу | Государственный орган, проводящий государственную политику и осуществляющий управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения (далее - уполномоченный орган, осуществляющий политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения).  Региональные органы уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, (далее - региональные управления).  Список региональных управлений, предоставляющих государственную услугу, контактная информация и стандарт государственной услуги размещаются на информационных стендах и официальном сайте уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения |
| 3 | Получатели государственной услуги | Физические лица:  - граждане Кыргызской Республики;  - иностранные граждане - граждане других государств, постоянно или временно проживающие на территории Кыргызской Республики, а также лица без гражданства, не являющиеся гражданами Кыргызской Республики, являющиеся пенсионерами и получающие пенсию в Кыргызской Республике |
| 4 | Правовые основания получения государственной услуги | Закон Кыргызской Республики «О государственном социальном страховании»;  Закон Кыргызской Республики «О государственном пенсионном социальном страховании»;  Закон Кыргызской Республики «О персонифицированном (индивидуальном) учете граждан Кыргызской Республики для целей обязательного государственного социального страхования» |
| 5 | Конечный результат предоставляемой государственной услуги | Информация о выплаченной пенсии в разрезе по месяцам |
| 6 | Условия предоставления государственной услуги | Предоставление государственной услуги осуществляется:  - в помещениях, которые соответствуют санитарно-эпидемиологическим нормам и требованиям противопожарной безопасности;  - при обеспечении беспрепятственного доступа граждан в санитарно-гигиенические помещения (туалетные комнаты), наличии пандусов, поручней, оборудованных туалетов для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - ЛОВЗ);  - по принципу «живой очереди»;  - в Центрах обслуживания населения;  Помещения оборудуются местами для ожидания и обеспечиваются отоплением, водопроводом, телефонной связью.  Льготные категории граждан (участники и инвалиды Великой Отечественной войны, труженики тыла, ЛОВЗ, беременные женщины) обслуживаются вне очереди.  Для удобства посетителей в местах предоставления государственной услуги на видном месте размещается перечень документов, необходимых для приобретения государственной услуги, и образцы заявлений |
| 7 | Срок предоставления государственной услуги | Предельное время приема запроса (заявления) - до 5 минут.  Срок оформления информации - в течение 1 рабочего дня.  Предельное время на выдачу результата государственной услуги - до 10 минут |
| Информирование получателей государственной услуги | | |
| 8 | Информирование о государственной услуге, предоставляемой потребителю (перечень необходимой информации), и государственном органе, ответственном за стандартизацию | Информацию о государственной услуге можно получить:  - при личном обращении в уполномоченный орган, осуществляющий управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, региональные управления;  - на официальном сайте уполномоченного органа, осуществляющего управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения;  - посредством письменного информирования (ответ на письменный запрос);  - по телефону;  - в общественной приемной уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения;  - посредством интеграции между информационными системами (система межведомственного электронного взаимодействия, защищенные каналы и т.п.);  - на Государственном портале электронных услуг.  Информация о государственной услуге предоставляется на государственном и официальном языках |
| 9 | Способы распространения информации о государственной услуге | Предоставление своевременно обновляемой информации о государственной услуге гарантируется любому обратившемуся физическому лицу на безвозмездной основе.  Информация о государственной услуге может быть освещена:  - по радио, телевидению, на информационных сайтах;  - в печатных изданиях;  - на сайте уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения: www.sf.gov.kg;  - через Государственный портал электронных услуг;  - на стендах, в буклетах и брошюрах, на государственном и официальном языках.  Адреса, номера телефонов размещаются на информационных стендах, официальном сайте уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения (www.sf.gov.kg) |
| Обслуживание и оказание государственной услуги | | |
| 10 | Общение с посетителями | В уполномоченном органе, осуществляющем политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, размещаются информационные таблички на дверях кабинетов работников, задействованных в оказании государственной услуги.  Все работники, осуществляющие обслуживание населения, имеют персонифицированные таблички (бейджи) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.  При общении с посетителями работники соблюдают следующие основные принципы этики: быть вежливыми, доброжелательными, корректными, терпеливыми, принципиальными, стремиться глубоко разобраться в существе вопроса, уметь выслушать собеседника и понять его позицию, а также аргументировать принимаемые решения.  Всеми работниками должны соблюдаться должностные инструкции (функциональные обязанности) и профессионально-этические нормы, не допускающие нарушений законодательства Кыргызской Республики, обеспечивающие соблюдение этических норм, независимость и объективность по отношению к гражданам, исключающие конфликт интересов.  Для лиц с особыми нуждами по медицинским и социальным показаниям (ЛОВЗ по зрению и слуху, с нарушениями опорно-двигательной системы, престарелые пенсионеры, ветераны войны и труда, беременные женщины) общение и предоставление им государственной услуги производится в понятной и доступной для них форме |
| 11 | Способы обеспечения конфиденциальности | Информация о получателе и оказанной ему государственной услуге может быть предоставлена по запросу соответствующих государственных органов только по основаниям, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики |
| 12 | Перечень необходимых документов и/или действий со стороны потребителя государственной услуги | В случае невозможности получить данную услугу через систему межведомственного электронного взаимодействия «Тундук» для получения государственной услуги заявителю необходимо обратиться в уполномоченный орган, осуществляющий управление в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, региональные управления.  Заявителю необходимо представить документ, удостоверяющий личность.  В случае получения государственной услуги другим лицом представляется нотариально заверенная доверенность, подтверждающая право действовать от имени заявителя.  Для получения услуги в электронном виде, физическому лицу необходимо:  - пройти авторизацию (идентификацию) на Государственном портале электронных услуг;  - запросить государственную услугу.  Уполномоченный орган, осуществляющий политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, имеет право получить информацию о заявителе от других государственных органов и органов местного самоуправления посредством системы межведомственного электронного взаимодействия «Тундук» |
| 13 | Стоимость платной государственной услуги | Государственная услуга предоставляется бесплатно |
| 14 | Параметры качества государственной услуги | Качество предоставления государственной услуги определяется следующими критериями:  - достоверность и своевременность в соответствии с условиями и сроками предоставления государственной услуги, заявленными в настоящем стандарте;  - недопущение дискриминации по признаку пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности, вероисповедания, возраста, политических и иных убеждений, образования, происхождения, имущественного или иного положения, а также других обстоятельств;  - доступность, т.е. истребование у граждан только тех документов для получения государственной услуги, которые указаны в настоящем стандарте;  - соответствие условий предоставления государственной услуги требованиям, установленным настоящим стандартом: доступ в здание, наличие коммунально-бытовых удобств, удобный график приема граждан, наличие и доступность информационной поддержки (в печатном и электронном форматах);  - корректность и вежливость сотрудников при оказании государственной услуги, помощь работников в заполнении необходимых документов и консультирование в ходе всей процедуры оказания государственной услуги;  - соответствие конечного результата (полученной государственной услуги) ожиданиям заявителя;  - наличие книги жалоб и предложений в доступном месте |
| 15 | Предоставление государственной услуги в электронном формате | Государственная услуга предоставляется в электронном формате в режиме «запрос-ответ» посредством государственного портала электронных услуг portal.tunduk.kg.  Имеется возможность распечатки полученной информации.  Для получения услуги заявителю необходимо:  - авторизоваться в государственном портале электронных услуг portal.tunduk.kg;  - найти соответствующую услугу;  - для формирования запроса необходимо нажать на кнопку «отправить»;  - введенный запрос моментально обрабатывается, направляется в информационную систему поставщика услуг и предоставляется информационный документ в виде информации.  Стадия онлайновой интерактивности - 5 (услуга полностью автоматизирована и от заявителя не требуется предоставление каких-либо документов, подтверждающих его данные и сведения. Эти сведения автоматически генерируются при подаче электронного заявления из информационных систем других органов) |
| Основания для отказа в предоставлении государственной услуги и порядок обжалования | | |
| 16 | Основание для отказа в предоставлении государственной услуги | Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:  - отсутствие у лица, обратившегося за государственной услугой, права на ее получение либо полномочий действовать от имени другого лица;  - несоответствие документов требованиям, указанным в пункте 12 настоящего стандарта (в случае предоставления неполного пакета необходимых документов и/или неправильного заполнения предоставляется время для исправления ошибок и сбора документов) |
| 17 | Порядок обжалования | В случае возникновения спорных вопросов по оказанию государственной услуги получатель имеет право обратиться в установленном порядке в уполномоченный орган, осуществляющий политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения.  Также при ненадлежащем предоставлении государственной услуги получатель имеет право обратиться с устной или письменной жалобой к руководству регионального управления.  Письменная жалоба подается в свободной форме и должна содержать фамилию, имя, отчество получателя государственной услуги, адрес проживания, номер телефона, а также суть претензии, подпись получателя государственной услуги и дату.  Уполномоченный работник регистрирует жалобу в течение одного рабочего дня и направляет на рассмотрение руководству.  Срок рассмотрения письменного обращения и направления ответа получателю не должен превышать 14 дней со дня его регистрации.  В случае несогласия с решением по жалобе, принятым региональным управлением, получатель имеет право на подачу повторной жалобы в вышестоящую инстанцию - уполномоченный орган, осуществляющий политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения.  При неудовлетворении принятым решением об отказе в предоставлении государственной услуги или некачественном ее предоставлении получатель имеет право обжаловать решение уполномоченного органа, осуществляющего политику в сфере государственного социального страхования и пенсионного обеспечения, в судебном порядке |
| 18 | Периодичность пересмотра стандарта государственной услуги | Стандарт государственной услуги пересматривается с периодичностью не менее одного раза в три года |