

"Тұрғын үй көмегін тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартын бекіту туралы

Күшін жойған

Астана қаласы әкімдігінің 2008 жылғы 13 наурыздағы N 23-301қ Қаулысы. Астана қаласының Әділет департаментінде 2008 жылғы 31 наурызда нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 517 болып енгізілді. Күші жойылды - Астана қаласы әкімдігінің 2009 жылғы 26 наурыздағы N 06-285қ қаулысымен

Күші жойылды - Астана қаласы әкімдігінің 2009.03.26 N 06-285қ қаулысымен

Қолданушылардың назарына!!!

Қаулының қолданысқа енгізілу тәртібін 5-тармақтан қараңыз.

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы "Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы"»N 558 қаулысына сәйкес, мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын көтеру мақсатында Астана қаласының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ** :

1. Қоса беріліп отырған»"Астана қаласының Жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар департаменті" мемлекеттік мекемесі (бұдан әрі - Департамент) көрсететін "Тұрғын үй көмегін тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет) стандарты бекітілсін.

2. Департамент мемлекеттік қызмет көрсетудің бекітілген стандартын, оның ішінде жыл сайын бекітілген көрсеткіштердің сапасы мен қол жетімділігін, қалалық маңызы бар бұқаралық ақпарат құралдарында жариялауды; есептік тоқсаннан кейінгі айдың 10 жұлдызына және әрбір есеп беру жылының 15 желтоқсанына дейін Астана қаласы әкімі аппаратының мемлекеттік қызметтер мониторингі бөліміне сапа көрсеткіштері мен қол жетімділігінің мақсатты мәндеріне қол жеткізу жөнінде тоқсан сайынғы және жылдық есеп беруді қамтамасыз етсін.

3. Департамент осы қаулыны әділет органдарында мемлекеттік тіркеуді қамтамасыз етсін.

4. Осы қаулының орындалуын бақылау Астана қаласы әкімінің бірінші орынбасары Е.Х. Сұлтановқа жүктелсін.

5. Осы қаулы әділет органдарында мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді және алғаш ресми жарияланғаннан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Әкім

А. Мамин

Астана қаласы әкімдігінің
2008 жылғы 13 наурыздағы
N 23 - 301 қ қаулысымен
бекітілді

Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты
"Тұрғын үй көмегін тағайындау"

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт тұрғын үй көмегін (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет) тағайындау бойынша мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін анықтайды. Тұрғын үй көмегі Астана қаласында тұрақты тұратын жеке меншік (жалдаушы) тұрғын үй (жеке тұрғын үйден басқа) иесі болып табылатын отбасылар мен адамдарға, егер тұрғын үйді ұстауға, тұтынылған коммуналдық қызметтерге және байланыс қызметтеріне ақы төлеуге шығындар қалалық телекоммуникация желілерінің абоненттері болып табылатын, әлеуметтік қорғалатын азаматтарға телефон үшін қалалық телекоммуникация желілеріне қосылған абоненттік төлемді ұлғайту бөлігінде нормалар мен нормативтер шегінде тоқсанына отбасының орташа айлық жиынтық табысы 10 пайыздан асып кетсе, ақшалай төленеді.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуірдегі "Тұрғын үй қатынастары туралы" Заңының 97-бабына, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2004 жылғы 9 қыркүйектегі "Телефон үшін абоненттік ақы тарифтерінің арттырылуына өтемақы төлеудің кейбір мәселелері туралы" N 949 қаулысына, Астана қаласы мәслихатының 2003 жылғы 4 шілдедегі N 246/47-III шешімімен бекітілген (Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2003 жылдың 30 шілдеде Нормативтік құқықтық кесімдердің мемлекеттік тіркеу тізілімінде N 283 болып тіркелген) "Астана қаласында тұрғын үйді ұстауға, тұтынылған коммуналдық қызметтерге және байланыс қызметтеріне ақы төлеуге тұрғын үй жәрдемақысын беру ережесінің" 1-тармағына сәйкес көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет "Астана қаласының Жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар департаменті" мемлекеттік мекемесінің (бұдан әрі - Департамент) Алматы" және "Сарыарқа" аудандарының әлеуметтік жәрдемақылар мен тұрғын үй көмегін тағайындау жөніндегі бөлімімен Астана қаласы, Иманбаева көшесі, 68а (тұратын ауданына қарай) көрсетіледі.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны:

1) тұрғын үй көмегін тағайындауда тағайындау немесе тағайындаудан бас
т а р т у ж ө н і н д е г і ш е ш і м ;

2) тұрғын үй көмегін тағайындау жөнінде шешім қабылданған жағдайда, ай

сайын арызданушының жеке шотына ақшалай қаражаттар аударылады;

3) тұрғын үй көмегін тағайындаудан бас тартылған жағдайда, сәйкес дәлелді жазбаша түрде осы стандарттың 1-қосымшасына бас тартылады.

6. Мемлекеттік қызмет Астана қаласында тұрақты тұратын және тіркелген жеке меншік (жалдаушы) тұрғын үй (жеке тұрғын үйден басқа) иесі болып табылатын отбасылар мен адамдарға егер тұрғын үйді ұстауға, тұтынылған коммуналдық қызметтерге және байланыс қызметтеріне ақы төлеуге шығындар қалалық телекоммуникация желілерінің абоненттері болып табылатын, әлеуметтік қорғалатын азаматтарға телефон үшін қалалық телекоммуникация желілеріне қосылған абоненттік төлемді ұлғайту бөлігінде нормалар мен нормативтер шегінде тоқсанына отбасының орташа айлық жиынтық табысы 10 пайыздан асып кетсе, ақшалай көрсетіледі (бұдан әрі - тұтынушылар).

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) тұрғын үй көмегін тағайындау немесе бас тарту жөніндегі шешім өтініш берген күннен бастап 10 күн ішінде шығарылады;

2) алушылардың жеке шоттарына ақшалай қаражаттарды аударудың ең ұзақ мерзімі 5 банктік күнді құрайды;

3) қажетті құжаттарды тапсыруда кезекте күтудің ең ұзақ уақыт - 30 минут;

4) құжаттарды алуда мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды тапсыруда кезекте күтудің ең ұзақ уақыт талап етілмейді.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Мемлекеттік қызмет тәртібі туралы толық ақпарат ресми ақпараттық көздерінде, Департамент фойесіндегі тағандарда, сондай-ақ Астана қаласы Әкімінің: www.astana.kz сайтында орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі және мерекелік күндерден басқа күнделікті сағат 09.00-ден 18.00-ге дейін көрсетіледі.

Құжаттарды қабылдау сағат 09.00-ден 13.00-ге дейін жүзеге асырылады.

Қызметті алу үшін алдын ала жазылу және жедел қызмет көрсету жүзеге асырылмайды.

11. Мемлекеттік қызмет Департаменттің "Алматы" және "Сарыарқа" аудандары бойынша келушілерді қабылдау үшін операциялық залдарда ұсынылады, кезек күту үшін орындықтар, бланкілерді толтыру үшін үстелдер, өтініштердің үлгісімен тағандар бар, ғимарат пандустармен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін осы стандарттың 2-қосымшасына сәйкес өтінішке келесі құжаттар қоса беріледі:

1) тұрғын үйдің меншік иесімен (жалдаушы) бірге тұратын барлық отбасы мүшелерінің жеке басын растайтын құжаттары;

2) Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің Тіркеу қызметі комитетінің

"Астана қаласы бойынша жылжымайтын мүлік жөніндегі орталығы" республикалық мемлекеттік кәсіпорнымен берілген жеке меншік құқығындағы тұрғын үй бірлігінің (пәтер, тұрғын үй) саны жөнінде N 1 анықтамалық анықтамалар түпнұсқасы (Жылжымайтын мүлік жөніндегі орталығы мына мекен-жайда орналасқан: Иманов көшесі, 149, телефон: 37-65-58. Жұмыс кестесі күн сайын сағат 9.00-ден 19.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін, сенбі күні сағат 9.00-ге 13.00-ге дейін. Жексенбі - демалыс күн).

3) тұрғын үйге құқық беретін құжат (жекешелендіру шарты, сыйға беру шарты, сатып алу-сату шарты және т.б.)

4) мекен-жай бюросынан анықтама немесе азаматтарды тіркеу азаматтарды тіркеу кітабы (мекен-жай бюросы мына мекен-жайда орналасқан: Астана қаласы, Иманов көшесі, 7, жұмыс кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 19.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін, сенбі күні сағат 9.00-ге 13.00-ге дейін. Жексенбі - демалыс күн);

5) некеге тұру немесе некені бұзу туралы куәлік;

6) отбасы кірістері туралы мәлімет;

7) еңбек қызметін растайтын құжаттар;

8) АХАЖ органынан (жалғыз басты аналар үшін) N 4 нысандағы анықтама;

9) тұрғын үй жәрдемақысын тағайындауға хабарласқан алдындағы айға тұрғын үйді ұстауға тұтынылған коммуналдық қызметтер және қалалық коммуникациялар жүйесіне қосылған телефон үшін абоненттік төлемінің ұлғаю бөлігінде байланыс қызметтері төлемдер туралы мәліметтер.

13. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін өтініште нысанын беру орны - Департамент ғимараты, Астана қаласы, Иманбаева көшесі, 68а, 1 және 11-кабинеттер (тұратын аудандарына қарай).

14. Құжаттар Департаменттің "Алматы", "Сарыарқа" аудандарының тұрғын үй көмегі мен әлеуметтік жәрдемақыларды тағайындау және төлеу жөніндегі бөлімдеріне мына мекен-жай бойынша тапсырылады: Астана қаласы, Иманбаева көшесі, 68а, 1 және 11-кабинеттер (тұратын аудандарына қарай).

15. Хабарласқан кезде тұтынушыға осы стандарттың 2-қосымшасына сәйкес өтініш бланкісі беріледі.

Тұрғын үй көмегін көрсету үшін барлық қажетті құжаттармен бірге өтінішті қабылдау айғағы құжатты қабылдаған өтініштің төменгі бөлігінде тұтынушыда қалдырылған маманның қолымен расталады (жыртылмалы талоны).

Тұтынушының құжаттарын қабылдаған соң, жауапты маман осы стандарттың 3-қосымшасына сәйкес коммуналдық және басқа да қызметтерге шығындар жөнінде мәліметтерді толтырады.

16. Тұрғын үй көмегін тағайындау жөнінде шешімді қабылдаған жағдайда, ай сайын тұтынушының жеке шоттарына ақшалай қаражаттар аударылатын болады.

Оң шешім қабылданғанда тұтынушыны хабардар ету телефонмен немесе 1, 11-кабинеттерге өздерінің баруымен жүргізіледі (тұрғылықты аудандарына қарай).

Тұрғын үй көмегін тағайындаудан бас тартқан жағдайда, осы стандарттың 1-қосымшасына сәйкес дәлелді жазбаша түрде бас тартылады.

17. Табысы жөнінде жалған мәліметтерді бергенде, пәтерді жалға бергенде, жеке екі және одан да көп тұрғын үй бірлігі болғанда, ұсынылған жұмыстан дәлелсіз себептермен бас тартқанда, қоғамдық жұмыстарға, кәсіптік оқыту және қайта оқытуға қатысуды өз еркімен тоқтатса, тоқтату жүргізілмейді, бас тартылады.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Департаменттің қызметі:

- 1) Қазақстан Республикасының Конституциясы мен заңдарын сақтау;
- 2) сыбайлас жемқорлық көріністеріне қарсы тұру;
- 3) мемлекеттік және еңбек тәртібін бұлжытпай сақтау;
- 4) көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат беру;
- 5) тұтынушылардың құқықтары мен бостандықтарын бұзуға жол бермеу;
- 6) өтініштерді қарау кезінде төрешілдік пен сөзбұйдаға жол бермеу;
- 7) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпаратты сақтау;
- 8) құжаттардың құпиялылығын қамтамасыз ету;
- 9) белгіленген мерзімде алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз ету;
- 10) сыпайы және әдепті болу қағидаларына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың 4-қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану қажеттілігі кезінде тұтынушының Департаментке, Астана қаласы, Иманбаева көшесі, 68а, 1 және 11-кабинеттерге (аудандар бойынша), бөлім бастықтары, т е л е ф о н д а р ы :

21-09-41, 21-62-22, электрондық мекен-жайы: deptrud@at.kz. хабарласуына болады.

22. Шағым жазбаша түрде поштамен немесе қолма қол Департаменттің кеңсесі арқылы мына мекен-жай бойынша: Астана қаласы, Иманбаева көшесі, 68а,

12-кабинетте

қабылданады.

Электрондық мекен-жайы: deptrud@at.kz.

Бөлім бастықтары, телефондары: 21-09-41, 21-62-22,
Директордың орынбасары 23 кабинет, телефоны: 21-54-97.

Тұтынушы қабылданған шараларға қанағаттанбаса немесе мәселенің жоғары тұрған органның қарауын қажет етсе, Астана қаласы әкімінің орынбасарына жазбаша шағым жолдауына болады.

23. Департаментке келіп түскен шағымды қарау Қазақстан Республикасының заңнамаларымен қарастырылған тәртібі мен мерзімінде жүзеге асырылады.

Шағым жазған кезде тұтынушыға қабылдау туралы белгісі қойылған екінші данасы беріледі.

Заңнамамен белгіленген тәртіпте ұсынылған өтініштер міндетті түрде қабылдауға, тіркелуге, есепке алуға және қарауға жатады. Кеңсе телефоны: 21-22-61.

6. Байланыс ақпараты

24. Тұтынушыны қабылдау Департамент жұмысының белгіленген кестесіне сәйкес жүзеге асырылады.

Департамент директоры, N 23 кабинет, телефон: 21-04-92, факс: 21-28-39.

Азаматтарды қабылдау кестесі: дүйсенбі, сәрсенбі сағат 14.00-ден 17.00-ге дейін.

Директордың орынбасары, 23 кабинет, телефон: 21-54-97.

Азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Бөлім бастықтары 1, 11-кабинеттер (қаланың аудандарына қарай), телефондар: 21-09-41, 21-62-22.

Жұмыс кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Бөлімдердің жұмыс кестесі: азаматтарды қабылдау күн сайын сағат 9.00-ден 17.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Астана қаласы әкімінің орынбасары, мекен-жайы: Астана қаласы, Бейбітшілік көшесі 11, 233-кабинет. Азаматтарды қабылдау кестесі Астана қаласы әкімдігінің жұмыс регламентіне сәйкес. Телефон: 75-21-68.

Астана қаласы әкімінің аппараты. Мекен-жайы: Астана қаласы, Бейбітшілік көшесі, 11, Астана қаласы Әкімінің сайты www.Astana.kz.

Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі, Астана қаласы, Министрлік үйі, 35 көше, 2-үй, 6-кіре беріс, сайты www.Enbek.kz.

25. Тұтынушы үшін басқа да пайдалы ақпарат.
Астана қаласы Әкімінің сайты www.astana.kz.

Мемлекеттік қызмет
көрсету стандартына

(кімге жолданады)

_____ (бас тарту себебін көрсету)
байланысты _____ шешімімен тұрғын үй көмегін
тағайындаудан бас тартылғандығы жөнінде хабардар етеміз.

Департамент директорының орынбасары

Мемлекеттік қызмет
көрсету стандартына

2-қосымша

Астана қаласының
Жұмыспен қамту және
әлеуметтік бағдарламалар

департаментінің директоры

Тұрғын үй көмегін тағайындау туралы

ӨТІНІШ

Мен _____
жалдаушының (тұрғын үй иесінің) аты-жөні, туған жылы

_____ жеке басын куәландыратын құжаттың нөмірі, кім берген, СТТН

Менің Астана қаласында мына мекен-жай бойынша тұратын: _____
отбасымның құрамында ___ адам бар тұрғын үйді ұстауға тұтынылған
коммуналдық қызметтер және қалалық коммуникациялар жүйесіне
қосылған телефон үшін абоненттік төлемнің ұлғаю бөлігінде байланыс
қызметтерін төлеу жөніндегі шығынды өтеу үшін жәрдемақы
есептеуіңізді _____ сұраймын.

Мен тұрғын үй жәрдемақысы бөліміне өз соңынан заңсыз немесе
жоғары өтемақы тағайындауды әкелген жалған мәліметтер берілгенде,
бір жыл ішінде жәрдемақы алу құқығынан айырылатынымды, ал тұрғын үй
жәрдемақысы түрінде заңсыз алынған сомаларды заңда белгіленген
тәртіпте қайтару керектігін білемін.

Қажетті құжаттарды қоса беремін банк бөлімшесінің N _____,
ш о т ы _____

Ұсынылған құжаттардың растығына жауапкершілік жөніндегі
Қазақстан Республикасы Қылмыстық кодексінің 177-бабының
1-тармағымен, 325-бабының 3-тармағымен таныстым.

Қолдары _____

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	90	80	79
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	100	90	90
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85	75	70
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	100	100	100
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	90	89
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90	90	87
3.3. интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	100	90	85
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5	0,2	0,01
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттан-	90	80	77

дырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)			
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	85	80
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	85	80
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	90	87

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК