

## Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Назначение жилищной помощи"

### *Утративший силу*

Постановление Акимата города Астаны от 13 марта 2008 года N 23-301п. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 31 марта 2008 года N 517. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 26 марта 2009 года N 06-285п

*Сноска. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 26.03.2009 N 06-285п*

В соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги", в целях повышения качества оказания государственных услуг акимат города Астаны **ПОСТАНОВЛЯЕТ** :

1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги "Назначение жилищной помощи" (далее - государственная услуга), предоставляемой Департаментом занятости и социальных программ города Астаны (далее - Департамент).

2. Департаменту обеспечить опубликование утвержденного стандарта государственной услуги в средствах массовой информации городского значения, в том числе ежегодно утверждаемых значений показателей качества и доступности ;

в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и до 15 декабря каждого отчетного года обеспечить предоставление ежеквартальной и годовой отчетности по достижению целевых значений показателей качества и доступности в отдел мониторинга государственных услуг аппарата Акима города А с т а н ы .

3. Департаменту обеспечить государственную регистрацию данного постановления в органах юстиции.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Акима города Астаны Султанова Е.Х.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня государственной регистрации в органах юстиции и вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня первого официального опубликования.

*Аким*

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

а к и м а т а

г о р о д а А с т а н ы

о т 13 м а р т а

2008

г о д а

№ 23-301п

**С т а н д а р т**

**оказания государственной услуги**

**"Назначение жилищной помощи"**

### **1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по назначению жилищной помощи (далее - государственная услуга). Жилищная помощь - денежная выплата семьям и лицам, постоянно проживающим в городе Астане и являющимся собственниками (нанимателями) жилища (кроме индивидуального жилого дома), в случае, если расходы на оплату за содержание жилища, потребленные коммунальные услуги и услуги связи, в части увеличения абонентской платы за телефон, подключенный к городской сети коммуникаций в пределах норм и нормативов, превышают 10 процентов среднемесячного совокупного дохода семьи за квартал.

2. Форма оказываемой государственной услуги частично автоматизированная

3. Государственная услуга оказывается в соответствии со статьей 97 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях", постановлением Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 2004 года № 949 "Об утверждении Правил компенсации повышения тарифов абонентской платы за телефон социально-защищаемым гражданам, являющимся абонентами городских сетей коммуникаций", пунктом 1 Правил предоставления жилищного пособия на оплату за содержание жилища, потребленные услуги и услуги связи в городе Астане, утвержденных решением маслихата города Астаны № 246/47-III от 4 июля 2003 года (зарегистрировано в реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан 30 июля 2003 года № 283).

4. Государственная услуга оказывается отделом по назначению социальных пособий и жилищной помощи районов "Алматы" и "Сарыарка" Государственного учреждения "Департамент занятости и социальных программ города Астаны" (далее - Департамент), город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинеты 1, 11 (в зависимости от района проживания).

5. Formой завершения оказываемой государственной услуги является:

- 1) решение о назначении либо об отказе в назначении жилищной помощи;
- 2) в случае принятия решения о назначении жилищной помощи ежемесячно на лицевой счет заявителя будут перечисляться денежные средства;
- 3) в случае отказа в назначении жилищной помощи - мотивированный отказ в письменной форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту.

6. Государственная услуга оказывается семьям и лицам, зарегистрированным и постоянно проживающим в городе Астане и являющимся собственниками (нанимателями) жилища (кроме индивидуального жилого дома) в случае, если расходы на оплату за содержание жилища, потребленные коммунальные услуги и услуги связи, в части увеличения абонентской платы за телефон, подключенный к городской сети коммуникаций в пределах норм и нормативов, превышают 10 процентов среднемесячного совокупного дохода семьи за квартал (далее - потребители).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) решение о назначении, либо об отказе в назначении жилищной помощи выносится в течение 10 дней со дня подачи заявления.

- 2) максимальный срок зачисления денежных средств на лицевые счета получателей составляет пять банковских дня.

- 3) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - 30 минут.

- 4) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - не требуется.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги размещается в официальных источниках информации, на стендах, расположенных в фойе Департамента, а также сайте Акима города Астаны: [www.astana.kz](http://www.astana.kz).

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9.00 часов до 18.00 часов.

Прием документов осуществляется с 9.00 часов до 13.00 часов.

Для получения государственной услуги предварительная запись и ускоренное обслуживание не осуществляется.

11. Государственная услуга предоставляется в операционных залах Департамента для приема потребителей по районам "Алматы" и "Сарыарка", где имеются места для ожидания, столы для заполнения бланков, стенды с образцами заявлений, здание оборудовано пандусом.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги к заявлению, согласно приложению 2 к настоящему стандарту, прилагаются следующие документы:

1) документы, удостоверяющие личность всех членов семьи, проживающих совместно с собственником (нанимателем) жилища;

2) информационная справка N 1 о количестве единиц жилья (квартиры, дома), находящихся на праве собственности, выданная Республиканским государственным предприятием "Центр по недвижимости по городу Астане" Комитета регистрационной службы Министерства юстиции Республики Казахстан (Центр по недвижимости находится по адресу: город Астана, улица Иманова, 149, телефон: 37-65-58, график работы: ежедневно с 9.00 до 19.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 15.00 часов, суббота - с 9.00 до 13.00 часов, воскресенье - выходной);

3) правоустанавливающий документ на жилище (договор приватизации, договор дарения, договор купли-продажи и т.д.);

4) книга регистрации граждан или справка с адресного бюро (адресное бюро находится по адресу: город Астана, улица Иманова, 7, график работы: ежедневно с 9.00 до 19.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 15.00 часов, суббота - с 9.00 до 13.00 часов, воскресенье - выходной);

5) свидетельство о заключении или расторжении брака;

6) сведения о доходах семьи;

7) документы, подтверждающие трудовую деятельность;

8) справка формы N 4 из органов ЗАГСа (для одиноких матерей);

9) сведения об оплате за содержание жилища, потребленные коммунальные услуги и услуги связи, в части увеличения абонентской платы за телефон, подключенный к городской сети коммуникаций, за предшествующий месяц обращения за назначением жилищного пособия.

13. Место выдачи формы заявлений для оказания государственной услуги - здание Департамента, город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинеты 1, 11 (в зависимости от района проживания).

14. Документы сдаются в отделы по назначению социальных пособий и жилищной помощи районов "Алматы" и "Сарыарка" Департамента, по адресу: город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинеты 1, 11 (в зависимости от района проживания).

15. Потребителю при обращении выдается бланк заявления согласно приложению 2 к настоящему стандарту.

Факт приема заявления со всеми необходимыми документами для оказания жилищной помощи подтверждается подписью специалиста, принявшего документы, расположенной в нижней части заявления, которая остается у потребителя (отрывной талон).

После приема документов потребителя ответственный специалист заполняет сведения о расходах на коммунальные и иные услуги согласно приложению 3 к настоящему стандарту.

16. В случае принятия решения о назначении жилищной помощи ежемесячно на лицевой счет потребителя будут перечисляться денежные средства. Оповещение потребителя о положительно принятом решении производится по телефону либо при личном посещении в кабинетах 1, 11 (в зависимости от района проживания).

В случае отказа в назначении жилищной помощи - мотивированный отказ в письменной форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту.

17. Приостановление не производится, отказ - в случае предоставления не достоверных сведений о доходах, сдачи квартиры в аренду, при наличии в собственности двух и более единиц жилья, в случае отказа без уважительных причин от предложенной работы или трудоустройства, самовольного прекращения участия в общественных работах, профессионального обучения или переобучения.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность Департамента основывается на принципах:

- 1) соблюдения Конституции и законов Республики Казахстан;
- 2) противостояния проявлениям коррупции;
- 3) неукоснительного соблюдения государственной и трудовой дисциплины;
- 4) предоставления полной информации об оказываемой государственной

у с л у г е ;

- 5) недопущения нарушения прав и свобод потребителей;
- 6) недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении заявлений;
- 7) сохранности информации о содержании документов потребителей;
- 8) обеспечения конфиденциальности документов;
- 9) обеспечения сохранности неполученных в установленном периоде документов ;
- 10) вежливости и корректности.

#### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 4 к настоящему стандарту .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

#### **5. Порядок обжалования**

21. При необходимости обжаловать действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться в Департамент, город Астана, улица Иманбаевой, 68 а, кабинеты 1, 11 (в зависимости от района проживания), начальники отделов, телефоны: 21-09-41, 21-62-22, электронный адрес: [deptrud@at.kz](mailto:deptrud@at.kz) .

22. Жалобы принимаются в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию Департамента, по адресу: город Астана, улица Иманбаевой 68-а, кабинет 12 .

Электронный адрес: [deptrud@at.kz](mailto:deptrud@at.kz).

Начальники отделов (в зависимости от районов города) телефоны: 21-09-41, 21-62-22, кабинеты 1, 11 .

Заместитель директора, кабинет 23, телефон: 21-54-97.

Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, он может направить жалобу письменно заместителю акима города Астаны.

23. Рассмотрение жалоб, поступивших в Департамент, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

При подаче жалобы потребителю выдается второй экземпляр с отметкой о принятии .

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Телефон канцелярии: 21-22-61.

## 6. Контактная информация

24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Департамента.

Директор Департамента, кабинет 23. Телефон: 21-04-92, факс: 21-28-39.

График приема граждан: понедельник, среда с 14.00 до 17.00 часов.

Заместитель директора, кабинет 23, телефон: 21-54-97.

График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Начальники отделов - кабинеты 1, 11 (в зависимости от района города), телефоны: 21-09-41, 21-62-22.

График работы: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Графики работы отделов: прием граждан ежедневно с 9.00 до 17.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Заместитель Акима города Астаны. Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик 11, кабинет 233. График приема граждан - согласно Регламенту работы акимата города Астаны. Телефон: 75-21-68.

Аппарат Акима города Астаны. Адрес: город Астана, улица Бейбитшилик 11, сайт Акима города Астаны: [www.Astana.kz](http://www.Astana.kz).

Министерство труда и социальной защиты населения Республики Казахстан, город Астана, Дом Министерств, улица 35, дом 2, подъезд 6, сайт [www.Enbek.kz](http://www.Enbek.kz).

25. Другая полезная информация для потребителя.

Сайт Акима города Астаны: [www.astana.kz](http://www.astana.kz).

Приложение 1  
к Стандарту оказания  
государственной услуги

(кому адресуется)

Доводим до сведения, что решением \_\_\_\_\_  
(кем вынесено решение)

Вам отказано в назначении жилищной помощи в связи \_\_\_\_\_.  
(указать причину отказа)

Заместитель директора Департамента

Приложение 2  
к Стандарту оказания  
государственной услуги

Директору Департамента  
занятости и социальных  
программ города Астаны

З А Я В Л Е Н И Е

о назначении жилищной помощи

Я \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. нанимателя (собственника жилья), год рождения \_\_\_\_\_

№ документа, удостоверяющего личность, кем выдан, РНН \_\_\_\_\_

Прошу начислить моей семье в количестве \_\_\_\_ человек, проживающей по адресу: город Астана, \_\_\_\_\_, жилищное пособие для возмещения затрат по оплате за содержание жилища, потребленные коммунальные услуги и услуги связи, в части увеличения абонентской платы за телефон, подключенный к городской сети коммуникаций.

Я уведомлен(а), что за предоставление заведомо недостоверных сведений, повлекших за собой назначение завышенного или незаконного жилищного пособия, влечет за собой потерю права на получение пособия в течение одного года, а незаконно полученные суммы подлежат возврату в установленном законодательством порядке.

Необходимые документы прилагаю, отделение банка № \_\_\_\_, счет \_\_\_\_.

Об ответственности за достоверность предоставленных документов с пунктом 1 статьи 177 и пунктом 3 статьи 325 Уголовного Кодекса Республики Казахстан ознакомлен(а).

Подписи: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

подписываются все дееспособные члены семьи

Д а т а

Документы принял

П р и л о ж е н и е 3  
к С т а н д а р т у о к а з а н и я  
государственной услуги

С В Е Д Е Н И Я

О расходах за содержание жилища,

потребленные коммунальные услуги и услуг связи

П л а т е л ь щ и к

\_\_\_\_\_  
(ФИО нанимателя жилища)

Адрес \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ дом \_\_\_\_\_ квартира \_\_\_\_\_  
телефон \_\_\_\_\_, общая площадь \_\_\_\_\_

месяцы

Вид платежа	тариф								
-------------	-------	--	--	--	--	--	--	--	--



Расходы на содержание жилища										
Отопление										
Горячая вода										
Холодная вода и канализация										
Газоснабжение										
Вывоз мусора										
Электроэнергия										
Лифт										
Услуга связи										
Всего										

(подпись)

Приложение 4  
к Стандарту оказания  
государственной услуги

Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
<b>1. Своевременность</b>			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	90	80	79
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100	90	90
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	85	75	70
	100		100

2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)		100	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90	90	89
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90	90	87
3.3. % (доля) услуг, информации о которых доступно через Интернет	100	90	85
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5	0,2	0,01
4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90	80	77
4.3. % (доля) потребителей удовлетворенных с существующим порядком обжалования	90	85	80
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90	85	80
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей удовлетворенных вежливостью персонала	90	90	87