

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

***Утративший силу***

Постановление акимата Акмолинской области от 21 августа 2008 года N А-6/357. Зарегистрировано департаментом юстиции Акмолинской области 4 сентября 2008 года N 3269. Утратило силу - постановлением акимата Акмолинской области от 10 марта 2010 года № а-2/68

      *Сноска. Утратило силу - постановлением акимата Акмолинской области от 10.03.2010 № а-2/68*

      В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года "Об административных процедурах", постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 561 "Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам" акимат Акмолинской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ** :

      1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги "Назначение жилищной помощи".

      2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима области Бекмагамбетова Г.М.

      3. Настоящее постановление акимата области вступает в силу со дня государственной регистрации в Департаменте юстиции Акмолинской области и вводится в действие со дня официального опубликования.

*Аким области*

Утвержден

постановлением акимата

Акмолинской области

от 21 августа 2008 года

N А-6/357

**Стандарт**

**оказания государственной услуги**

**"Назначение жилищной помощи"**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания жилищной помощи (далее-государственная услуга). Государственная услуга предоставляется малообеспеченным семьям (гражданам) на оплату содержания жилища (кроме содержания индивидуального жилого дома), арендной платы за пользование жилищем, арендованным местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, потребления коммунальных услуг и услуг связи в части увеличения абонентской платы за телефон, подключенный к городской сети телекоммуникаций.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

      3. Государственная услуга оказывается на основании пункта 2 статьи 97 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях" и решений местных представительных органов районов (города областного значения), определяющих размер и порядок оказания жилищной помощи (далее решения маслихатов районов, города областного значения).

      4. Государственная услуга оказывается государственными учреждениями "Отдела занятости и социальных программ районов, городов Кокшетау и Степногорск" (далее по тексту - Отдел) по месту жительства заявителя. Полное наименование Отделов, место оказания услуг, электронный адрес и веб-сайты указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.

      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является:

      решение о назначении либо об отказе в назначении жилищной помощи.

      6. Государственная услуга оказывается малообеспеченным семьям (гражданам) у которых расходы на содержание жилья (кроме содержания индивидуального жилого дома), оплату коммунальных услуг и услуг связи превышают предельно допустимую долю расходов, определяемую решениями маслихатов районов (города областного значения), к совокупному доходу семьи (далее - заявители).

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) сроки оказания государственной услуги с момента предъявления заявителями необходимых документов не более 15 дней;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - не более 40 минут;

      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - не более 40 минут.

      8. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах, информационных стендах Отделов. Адреса и веб-сайты Отделов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту. Стандарт оказания государственной услуги как источник информации опубликовывается в областных газетах "Арка ажары", "Акмолинская правда".

      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно с 09.00 до 18.00 часов, выходные дни - суббота, воскресенье и праздничные дни, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. Государственная услуга оказывается в зданиях Отделов по месту жительства заявителя. Помещения Отделов имеют залы ожидания, места для заполнения документов оснащаются стендами с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения, обеспечена безопасность и приемлемые условия для людей с ограниченными физическими возможностями.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги определяется решениями маслихатов районов (города областного значения).

      13. Для получения государственной услуги заявителем заполняется заявление по месту жительства. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.

      14. Заявители с необходимыми документами обращаются в Отделы по месту жительства. Адреса отделов и их веб-сайты указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.

      15. Подтверждением сдачи заявителем необходимых документов для получения государственной услуги является талон с указанием даты и времени регистрации, фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы.

      16. Способ доставки результата оказания услуги - личное посещение заявителя в Отдел по месту жительства либо посредством почтового сообщения. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.

      17. Основания для отказа и (или) приостановления государственной услуги является предоставление неполных и (или) недостоверных сведений при сдаче документов заявителем.

**3. Принципы работы**

      18. Деятельность Отделов основывается на принципах:

      1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;

      2) законности при исполнении служебного долга;

      3) вежливости;

      4) предоставления исчерпывающей и полной информации;

      5) защиты и конфиденциальности информации;

      6) обеспечения сохранности документов, которые заявитель не получил в установленные сроки.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты работы отделов измеряются показателями качества и доступности согласно приложению 2 к настоящему Стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Отделов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными  рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21.Разъяснение порядка обжалования действий (бездействий) уполномоченных должностных лиц, а также содействие в подготовке жалобы можно получить у  начальников либо заместителей начальников Отделов. Адреса электронной почты, номера телефонов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.

      22. Жалобы подаются в Отделы, контактные данные которых указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту, в государственное учреждение "Управление координации занятости и социальных программ Акмолинской области" (далее - Управление). Наименования государственных отделов, адреса электронной почты, должностные лица, которым подается жалоба, указаны в пункте 24 настоящего Стандарта.

      23. Принятие жалобы подтверждается выдачей заявителю талона с указанием срока и места получения ответа на поданную жалобу, а также контактные данные должностных лиц, у которых можно узнать о ходе ее рассмотрения.

**6. Контактная информация**

       24. Контактные данные начальников Отделов, Управления и их заместителей, вышестоящей организации:

      1) веб-сайт, адрес электронной почты, юридический адрес, телефон, графики приема граждан начальниками Отделов и их заместителей указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту;

      2) государственное учреждение "Управление координации занятости и социальных программ Акмолинской области" 020000, Республика Казахстан, Акмолинская  область, город Кокшетау, улица имени А.С. Пушкина, 23, кабинет 301, веб-сайт www.akmo.kz, адрес электронной почты akmout@mail.online.kz, телефон 8(7162) 763690.

      График приема:

      начальник управления - понедельник, четверг с 15.00 до 18.00 часов;

      заместитель начальника управления - среда, четверг с 15.00 до 18.00 часов;

      заместитель начальника управления - четверг с 15.00 до 18.00 часов.

      3) Акимат Акмолинской области, город Кокшетау, улица Абая, 83, веб-сайт www.akmo.kz.

      25. По вопросам предоставления государственной услуги заявитель может получить дополнительную информацию в государственном учреждении "Управление координации занятости и социальных программ Акмолинской  области".

  Приложение 1

к стандарту оказания

государственной услуги

"Назначение жилищной помощи"

**Контактные данные районных (городских) отделов занятости**

**и социальных программ Акмолинской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N**
**п/п**  | **Наименование районных (городских)отделов занятости и социальных**
**программ**  | **Юридический адрес, время приема начальников отделов и их заместителей**  | **Контактный телефон**  | **Электронный**
**адрес,**
**веб-сайт**  |
| 1  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Аккольского района"  | Аккольский район, город Акколь, улица Нурмагамбетова, 81. График приема граждан:
ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71638)-2-10-48  | Sobes\_akkol@
gcvp.kz,
www.akmol.kz  |
| 2  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Аршалынского района"  | Аршалынский район, село Аршалы, улица Ташенова, 47. График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71644)-2-13-76  | Arshaly\_rotz@
rjrshetau.
online.kz,
www.akmol.kz  |
| 3  | Государственное учреждение
"Отдел занятости и социальных программ Астраханского района"  | Астраханский район, село Астраханка,
улица Аль-Фараби, 50.
График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71641)-2-25-34  | Astr\_socz@
kokshetau.
online.rz,
www.akmol.kz  |
| 4  | Государственное
учреждение "Отдел занятости и социальных программ Атбасарского района"  | Атбасарский район, город Атбасар, улица
Валиханова, 9
График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8(71643)-4-28-07  | Atb\_rotzisn@
kokshetau.
online/kz,
www.online.kz  |
| 5  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Буландынского района"  | Буландынский район, город Макинск, улица Некрасова 19. График приема граждан:
ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8(71646) -2-21-38  | Bulandy\_rozsp
15k@mail.kz,
www.akmol.kz  |
| 6  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Егиндыкольского района"  | Егиндыкольский район, село  Егиндыколь,
ул. Победы, 6
График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71642)-2-15-44  | Egindykol\_
ozsp@mail.ru,
egindyk.akmol.
kz  |
| 7  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Енбекшильдерского района"  | Енбекшильдерский район, город Степняк, улица Ленина, 64
График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71639)-2-21-29  | enbekrotz@
mail.kz,
www.akmol.kz  |
| 8  | Государственное учреждение
"Отдел занятости и социальных программ Ерейментауского района"  | Ерейментауский район, город Ерейментау,
улица Кенесары,
87 График
приема граждан:
ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71633)-2-11-73  | eremzsp@
kokshetau.
online.kz,
http://www.
ereymen.kz/  |
| 9  | Государственное учреждение
"Отдел занятости и социальных программ Есильского  района"  | Есильский район, город Есиль, улица
Конаева, 5
График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71647)-2-16-57  | sobes@
kokshetau.
online.kz,
www.akmol.kz  |
| 10  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Жаксынского района"  | Жаксынский район, село Жаксы,ул. Дружбы, 3
График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71635) -2-13-00  | soc\_zanita\_
21@kokshetau.
online.kz
www.jaksy.kz  |
| 11  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Жаркаинского района"  | Жаркаинский район, город Державинск,
улица Ленина, 32 График приема граждан:
ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71648)-9-17-02  | Sobes\_derzha
vinsk@gcvp.
kz,www.akmol.
kz  |
| 12  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Зерендинского района"  | Зерендинский район, село Зеренда,улица Мира, 64 График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71632)-2-11-68  | zer\_cz@
kokshetau.
online.kz,
byx@kokshetay.
online.kz
www.akmol.kz  |
| 13  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Коргалжынского района"  | Коргалжынский район, село Коргалжын,
улица Балгамбаева 9.
График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71637)-2-11-83  | kszn@
kokshetau.
online.kz,
http://akmol.
kz/admin.html  |
| 14  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Сандыктауского района"  | Сандыктауский район, село Балкашино,
Ленина, 117.
График приема граждан: 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71640)-9-17-43  | Sondyktau\_
OZSP@
kokshetau.
online.kz,
www.sand.
akmol.kz  |
| 15  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Целиноградского района"  | Целиноградский район, село Акмол, улица Гагарина, 15
График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71651)-3-11-10  | Otdel\_
zan@mail.kz,
www.akmol.kz  |
| 16  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Шортандинского района"  | Шортандинский район, поселок Шортанды, улица Абылай - хана, 22
График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71631)-2-19-75  | shortsobez@
mail.ru,
www.akmol.kz  |
| 17  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ Щучинского района"  | Щучинский район, город Щучинск, улица 8 марта, 24 График приема граждан:
ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(716-36)-4-27-68  | depart@
kokshetau.
online.kz,
www.burabau-
akimat.kz  |
| 18  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ г. Степногорск"  | город  Степногорск, 4 микрорайон
График приема граждан: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(71645)6-26-336-20-30  | soc-progr@
yandex.ru,
www.akmol.kz  |
| 19  | Государственное учреждение "Отдел занятости и социальных программ г.Кокшетау"  | Город Кокшетау,
улица Локомотивная, 9а. График приема граждан:
ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв:
с 13.00 до 14.00 часов  | 8-(7162) -31-92-76        31-92-81  | sobes\_kokshe@
kokshetau.
online.kz,
http://www.
zakupki.
akmol.kz  |

Приложение 2

к стандарту оказания

государственной услуги

"Назначение жилищной помощи"

**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. Своевременность  |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с
момента сдачи документа  | 100  | 98  | 97  |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших
получения услуги в
очереди не более 40 минут  | 95  | 92  | 91  |
| 2. Качество  |
| 2.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством процесса
предоставления услуги  | 95  | 91  | 88  |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)  | 100  | 98  | 97  |
| 3. Доступность  |
| 3.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги  | 95  | 90  | 86  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных
потребителем документов
и сданных с первого раза  | 85  | 78  | 75  |
| 3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет  | 50  | 35  | 19  |
| 4. Процесс обжалования  |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб
общему количеству обслуженных
потребителей по данному виду услуг  | 0,1  | 0,009  | 0,2  |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб,
рассмотренных и удовлетворенных в
установленный срок  | 100  | 97  | 94  |
| 4.3. % (доля) потребителей,
удовлетворенных существующим
порядком обжалования  | 90  | 87  | 82  |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками обжалования  | 90  | 86  | 81  |
| 5. Вежливость  |
| 5.1. % (доля) потребителей,
удовлетворенных вежливостью персонала  | 100  | 96  | 93  |

 © 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан