

**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