

**Об утверждении стандартов оказания государственных услуг государственных учреждений "Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области" оказываемых физическим лицам**

*Утративший силу*

Постановление акимата Айыртауского района Северо-Казахстанской области N 164 от 25 июня 2008 года. Зарегистрировано Управлением юстиции Айыртауского района Северо-Казахстанской области 31 июля 2008 года N 13-3-71. Утратило силу - постановлением акимата Айыртауского района Северо-Казахстанской области от 14 августа 2009 года N 197

**Сноска. Утратило силу - постановлением акимата Айыртауского района Северо-Казахстанской области от 14.08.2009 N 197**

В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан «Об административных процедурах», постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 558 «Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги» акимат района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить стандарты оказания государственных услуг государственным учреждением «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области», оказываемых физическим лицам по 2 (двум) государственным услугам:

- 1) Назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов.
- 2) Назначение жилищной помощи.

2. Советнику акима района по правовым вопросам (Галиаскарова А.В.) обеспечить государственную регистрацию настоящего постановления в Управлении юстиции Айыртауского района.

3. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования.

*Аким района*

*Е.Айнабеков*

У т в е р ж д е н  
п о с т а н о в л е н и е м  
А й ы р т а у с к о г о  
о т 25 июня 2008 г. № 164

а к и м а т а  
р а й о н а

**Стандарт  
оказания государственной услуги**

# **«Назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов »**

## **1. Общие положения**

1. Назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов - процедура оформления документов и расчетов для выплаты социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан.

2. Форма оказываемой государственной услуги - частично автоматизированная.

3. Данная государственная услуга оказывается на основании подпункта 14) пункта 1 статьи 31 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года № 148-III «О местном государственном управлении в Республике Казахстан», подпунктом 3) пунктом 2 статья 11 Закона Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года № 39-III «О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан», статьей 20 Закона Республики Казахстан от 28 апреля 1995 года № 2247 «О льготах и социальной защите участников, инвалидов Великой Отечественной войны и лиц, приравненных к ним», решения сессии Айыртауского районного маслихата о бюджете района на соответствующий год.

4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района », адрес: 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 42, кабинет 1, тел. (871533) 21298, 21635, факс 21362, адрес электронной почты: [go\\_ayirta@mail.online.kz](mailto:go_ayirta@mail.online.kz)

5. В результате оказания государственной услуги назначается и выплачивается социальная помощь для прохождения бесплатного санаторно-курортного лечения в санаториях, профилакториях и пансионатах.

6. Государственная услуга оказывается:

- 1) участникам Великой Отечественной войны;
- 2) инвалидам Великой Отечественной войны;
- 3) вдовам воинов, погибших в годы Великой Отечественной войны, не вступившим в повторный брак;
- 4) бывшим несовершеннолетним узниками концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны;
- 5) лицам, награжденным орденами и медалями бывшего Союза Советских

Социалистических Республик за самоотверженный труд и безупречную службу в тылу в годы Великой Отечественной войны;

- б) лицам, награжденным знаком «Житель блокадного Ленинграда»;
- 7) лицам, принимавшим участие в ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции;
- 8) воинам-интернационалистам, принимавшим участие в боевых действиях в Республике Афганистан;
- 9) инвалидам всех категорий.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) срок оказания государственной услуги: в течение 10 дней со дня получения заявления со всеми необходимыми документами;
- 2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов: 40 минут.

8. Данная государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Настоящий стандарт оказания государственной услуги размещен на информационном стенде государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области», по адресу: Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 42.

10. Государственная услуга оказывается потребителю ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов, без предварительной записи.

11. В местах предоставления государственной услуги имеются зал ожидания, информационный стенд с образцами заполнения документов, вход в здание оборудован пандусом.

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

12. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги:

- 1) заявление, установленного образца;
- 2) копия документа, удостоверяющего личность (удостоверение личности, паспорт);
- 3) Удостоверение участника Великой Отечественной войны - для участников и инвалидов Великой Отечественной войны;
- 4) справка об инвалидности - для инвалидов;
- 5) индивидуальная программа реабилитации о нуждаемости в санаторно-курортном лечении в санаториях, профилакториях и пансионатах - для инвалидов;

б) документы, подтверждающие право на получение социальной помощи ( справка медицинского учреждения о нуждаемости в санаторно- курортном л е ч е н и и ) .

13. Бланк заявления можно получить в государственном учреждении «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области» по вышеуказанному адресу.

14. Документы, необходимые для получения государственной услуги сдаются в государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области», главному специалисту отдела по работе с ветеранами по адресу: Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 42.

15. Потребитель услуги, сдавший все необходимые документы регистрируется в журнале учета и получает расписку в принятии документов, в которой содержится дата получения потребителем государственной услуги.

16. Социальная выплата на санаторно-курортное лечение осуществляется через банки второго уровня.

17. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги служат: предоставление неполного пакета документов; предоставление заявителем недостоверных (ложных) сведений.

### **3. Принципы работы**

18. Основными принципами работы, которыми руководствуется государственный орган по отношению к потребителю данной услуги являются вежливость, предоставление исчерпывающей информации об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании предоставленных документов.

### **4. Результаты работы**

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

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района», оказывающего государственные услуги, ежегодно утверждается специально созданной рабочей группой.

## 5. Порядок обжалования

21. Информацию о порядке обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц можно получить по адресам:

1) 150100, Северо-Казахстанская область, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 42, кабинет 1, Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района», телефон (871533) 21362, 21298, адрес электронной почты: [ro\\_ayirta@mail.online.kz](mailto:ro_ayirta@mail.online.kz)

Прием посетителей: ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов;

2) 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 44, кабинет 13, Государственное учреждение «Аппарат акима Айыртауского района», телефон/факс (871533) 22648, адрес электронной почты: [airtay-akimat@sko.kz](mailto:airtay-akimat@sko.kz)

Прием посетителей: ежедневно, кроме субботы и воскресенья с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов;

3) 150008, Северо-Казахстанская область, город Петропавловск, улица Абая 64, Государственное учреждение «Департамент координации занятости и социальных программ Северо-Казахстанской области», телефон 8 (7152) 469073, телефон/факс (87152) 469073, адрес электронной почты: [obl\\_dep@mail.online.kz](mailto:obl_dep@mail.online.kz)

Прием посетителей: ежедневно, кроме субботы и воскресенья с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов.

Прием жалоб: ежедневно кроме субботы и воскресенья с 14.00 часов до 18.00 часов.

22. Жалоба подается:

1) на имя начальника государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области», 150100, Северо-Казахстанская область, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова, 42, кабинет 1, Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района», телефон (871533) 21362, 21298, адрес электронной почты: [ro\\_ayirta@mail.online.kz](mailto:ro_ayirta@mail.online.kz)

2) на имя акима Айыртауского района в кабинет 13 государственного учреждения «Аппарат акима Айыртауского района», 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 44, кабинет 13, Государственное учреждение «Аппарат акима Айыртауского района», телефон/факс (871533) 22648, адрес электронной почты: [airtay-akimat@sko.kz](mailto:airtay-akimat@sko.kz)

3) на имя начальника государственного учреждения «Департамент координации занятости и социальных программ Северо-Казахстанской области»,

150008, Северо-Казахстанская область, город Петропавловск, улица Абая,64, Государственное учреждение «Департамент координации занятости и социальных программ Северо-Казахстанской области», телефон 8 (7152) 469073, телефон/факс (87152) 469073, адрес электронной почты: [obl\\_dep@mail.online.kz](mailto:obl_dep@mail.online.kz)

23. Подтверждением принятия жалобы является регистрация в Журнале обращений физических лиц. Жалоба рассматривается в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

О ходе рассмотрения жалобы можно узнать по телефону государственного органа, принявшего жалобу.

О результатах рассмотрения жалобы сообщается письменно.

## 6. Контактная информация

24. 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 42, Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанская область» телефон (871533) 21362, 21635, адрес электронной почты: [ro\\_aiyrta@mail.online.kz](mailto:ro_aiyrta@mail.online.kz)

График работы ежедневно с 9.00 часов до 18.00 часов, кроме субботы и воскресенья, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов.

График приема начальника отдела: среда, четверг, пятница с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов, телефон (871533) 21362, ( приемная ) .

График приема заместителя начальника отдела: понедельник, вторник, четверг с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов, телефон ( 8 7 1 5 3 3 ) 2 1 6 3 5 .

25. Государственное учреждение «Аппарат акима Айыртауского района», юридический адрес: 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица Ш.Уалиханова, 44, телефон приемной 8(71533) 21102, 22648 (общий отдел), адрес электронной почты: [airtay-akimat@sko.kz](mailto:airtay-akimat@sko.kz)

П р и л о ж е н и е

к	с т а н д а р т у	о к а з а н и я	
г о с у д а р с т в е н н о й		у с л у г и	
«Назначение	и	выплата	социальной
помощи	отдельным	категориям	нуждающихся
граждан	по	решениям	местных
представительных органов»			

**Таблица. Значения показателей качества и доступности**

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
<b>1. Своевременность</b>			
1.1.% (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100	100	100
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100	100	100
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	100	100	100
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100	100	100
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	100	100	100
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	100	100	100
3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	0	0	0
<b>4. Процесс обжалования</b>			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0	0	0
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	0	0	0
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	0	0	0
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	0	0	0
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100	100	100

**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**

**Айыртауского района от 25 июня 2008 г. N 164**

**Стандарт оказания государственной услуги «Назначение жилищной помощи»**

## 1. Общие положения

1. Назначение жилищной помощи - процедура оформления документов и расчетов для выплаты компенсации, предоставляемой населению для возмещения затрат по оплате содержания жилья, в том случае, если расходы на эти цели в пределах норм, обеспечиваемых компенсационными мерами, в бюджете семьи превышают долю предельно допустимых расходов на эти цели.

2. Форма оказываемой государственной услуги - автоматизированная.

3. Данная государственная услуга оказывается на основании статьи 97 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года № 94-1 «О жилищных отношениях»

4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области», адрес: 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова, 42, телефон 8-715-33-21-362, адрес электронной почты: [ro\\_ayirta@mail.online.kz](mailto:ro_ayirta@mail.online.kz)

5. В результате оказания данной услуги потребитель получит:

- 1) извещение о назначении или извещение об отказе в предоставлении жилищных пособий;
- 2) ежемесячный расчет жилищного пособия.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам, постоянно проживающим на территории Айыртауского района и являющимися собственниками или пользователями (нанимателями, арендаторами) жилища.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) сроки оказания государственной услуги: в течение 10 дней со дня получения заявления со всеми необходимыми документами;
- 2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов 40 минут;
- 3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении договора о предоставлении жилищного пособия, извещения об отказе в назначении жилищной помощи, ежемесячного расчета - 10 минут.

8. Данная государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Настоящий стандарт оказания государственной услуги размещен на информационном стенде государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области».

10. Прием документов от населения производится: во вторник и четверг с 9.00 часов до 17.00 часов, для специалистов аппарата акимов сельских округов в среду с 9.00 часов до 17.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов, без

11. Прием документов осуществляется в кабинете, расположенном на втором этаже здания, имеющего основной и аварийный выходы, зал ожидания, информационный стенд с образцами заполнения документов, вход в здание оборудован пандусом.

## 2. Порядок оказания государственной услуги

12. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги :

- 1) заявление установленного образца;
- 2) документ, удостоверяющий личность;
- 3) Правоустанавливающий документ на жилье (ордер, договор о приватизации, договор купли-продажи, договор дарения, свидетельство о праве на наследство, договор найма (аренды), решение суда о признании права собственности на жилье и другие);
- 4) документ, подтверждающий место жительства и состав семьи (книга регистрации граждан), выданный Центром обслуживания населения (Центр обслуживания населения, находится по адресу: улица Озерная, 4, график работы: ежедневно с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов);
- 5) документ, подтверждающий семейное положение заявителя (свидетельства о браке или расторжении брака, за исключением одиноко проживающих лиц старше 65 лет, свидетельства о рождении несовершеннолетних детей, справка одинокой матери) - подлинники и копии;
- 6) документы, подтверждающие трудовую деятельность заявителя и членов семьи (трудовые книжки, трудовые договоры, справки с места работы и другие);
- 7) сведения о расходах по оплате за содержание жилья, коммунальных услуг установленного образца;
- 8) сведения о доходах членов семьи установленного образца и подтверждающие документы к ним (справки о заработной плате, пенсии, социальных пособий, квитанции почтовых переводов);
- 9) сведения о наличии личного подсобного хозяйства;
- 10) безработные граждане предоставляют справку занятости государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области», адрес: улица имени Шокана Уалиханова, 42, телефон 8-715-33-22-401.
- 11) регистрационный номер налогоплательщика (РНН), выданный Налоговым органом (Налоговый комитет по село Саумалколь, находится по адресу: улица Матросова 19, телефон 8-315-33-21-583, график работы: ежедневно

с 9.00 часов до 19.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 15.00 часов);

12) номер лицевого счета в банке второго уровня, на который будет производиться выплата жилищной помощи.

13. Бланк заявления, сведения о расходах по оплате за содержание жилья, коммунальных услуг, сведения о полученных доходах членов семьи заявителя можно получить в государственном учреждении «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области» по вышеуказанному адресу.

14. Документы, необходимые для получения государственной услуги сдаются главному специалисту отдела социальных программ в государственном учреждении «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района, Северо-Казахстанской области».

15. Потребитель услуги, сдавший все необходимые документы, регистрируется в журнале регистрации заявлений на назначение жилищных пособий и получает расписку в принятии документов.

16. Получение копии договора о предоставлении жилищных пособий или извещения об отказе в предоставлении жилищных пособий, а также расчетов жилищного пособия (в зависимости от возможности заявителя) осуществляется:

1) при личном посещении государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области» по адресу: село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова, 42 по электронной почте: [ro\\_aiyrta@mail.online.kz](mailto:ro_aiyrta@mail.online.kz)

17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) наличие в частной собственности более одной единицы жилья (квартиры, дома) или сдача жилых помещений в наем (аренду) или под наем;

2) наличие в семье лиц трудоспособного возраста, которые не работают, не учатся по дневной форме обучения, не служат в армии и не зарегистрированы в качестве безработного в органах занятости, за исключением лиц, признанных инвалидами по заключению медико-социальной экспертизы, осуществляющих уход за инвалидами и лицами старше восьмидесяти лет, признанными нуждающимися в уходе, или занятых воспитанием ребенка (одного и более) в возрасте до 3-х лет, а также воспитанием 4-х и более детей до окончания младшим ребенком первого класса (но не старше 9 лет).

Пенсионерам, являющимся собственниками квартир, в составе семьи которых проживают дети, внуки, пособие может быть назначено на пенсионеров без учета детей и внуков с учетом нормы площади 18 квадратных метров на 1 человека и норм потребления коммунальных услуг на 1 человека.

Основания для приостановления выплаты:

1) семьи, в которых имеются безработные граждане, отказавшиеся от предложенной подходящей работы или самовольно прекратившие обучение или участие в общественно-оплачиваемых работах, на основании заключения специальной комиссии лишаются права на получение жилищного пособия в течение года с момента отказа, прекращения обучения или прекращения участия в общественно-оплачиваемых работах, а излишне выплаченные суммы подлежат возврату в добровольном или установленном законодательством порядке;

2) в случае предоставления недостоверных сведений, повлекших за собой необоснованное заключение договора на предоставление жилищного пособия либо начисление и выплату пособия в завышенном размере, заявитель на основании заключения специальной комиссии лишается права на получение жилищного пособия в течение одного года, а незаконно полученные в виде жилищных пособий суммы подлежат возврату в добровольном или установленном законодательством порядке; семьям, не представившим сведения о доходах и составе семьи в течение текущего квартала, независимо от причин, начисление жилищного пособия приостанавливается и возобновляется только после представления документов. Семьям, не представившим сведения о доходах и составе семьи до конца срока действия договора, начисление пособий за оставшиеся месяцы не производится.

### **3. Принципы работы**

18. Основными принципами работы, которыми руководствуется государственный орган по отношению к потребителю данной услуги являются вежливость, предоставление исчерпывающей информации об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя.

### **4. Результаты работы**

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

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области», оказывающего государственные услуги, ежегодно утверждается специально созданной рабочей группой.

## 5. Порядок обжалования

21. Информацию о порядке обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц можно получить по адресам: 1) 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова, 42, телефон 8-715-33-21-362, адрес электронной почты: [ro\\_aiyrta@mail.online.kz](mailto:ro_aiyrta@mail.online.kz)

Прием посетителей: ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов;

2) 150100, Северо-Казахстанская область, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова, 44, Государственное учреждение «Аппарат акима Айыртауского района», телефон 8-715-33-21-102, адрес электронной почты: [airtay-akimat@sko.kz](mailto:airtay-akimat@sko.kz)

Прием посетителей: ежедневно, кроме субботы и воскресенья с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов;

3) 150008, Северо-Казахстанская область, город Петропавловск, улица имени А б а я , 6 4 ,

Государственное учреждение «Департамент координации занятости и социальных программ Северо-Казахстанской области», телефон 8 (7152) 465648, телефон/факс (77152) 469073, адрес электронной почты: [obl\\_dep@mail.online.kz](mailto:obl_dep@mail.online.kz)

Прием посетителей: ежедневно, кроме субботы и воскресенья с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв-с 13.00 часов до 14.00 часов. Прием жалоб: ежедневно с 14.00 до 18.00 часов. Жалоба подается:

1) на имя начальника отдела государственного учреждения «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района, Северо-Казахстанской области», телефон 8-715-33-21-362, адрес электронной почты: [ro\\_aiyrta@mail.online.kz](mailto:ro_aiyrta@mail.online.kz)

2) на имя акима Айыртауского района, аппарата акима Айыртауского района телефон 8-715-33-21-102, адрес электронной почты: [airtay-akimat@sko.kz](mailto:airtay-akimat@sko.kz)

3) на имя начальника государственного учреждения «Департамент координации занятости и социальных программ Северо-Казахстанской области», телефон 8 (7152) 465648, телефон/факс (77152) 469073, адрес электронной почты: [obl\\_dep@mail.online.kz](mailto:obl_dep@mail.online.kz)

23. Подтверждением принятия жалобы является регистрация в Журнале обращений физических лиц. Жалоба рассматривается в сроки, предусмотренные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

О ходе рассмотрения жалобы можно узнать по телефону государственного органа, принявшего жалобу.

## 6. Контактная информация

24. 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица имени Шокана Уалиханова 42, Государственное учреждение «Отдел занятости и социальных программ Айыртауского района Северо-Казахстанской области» телефон (871533) 21362, адрес электронной почты: [ro\\_aiyrta@mail.online.kz](mailto:ro_aiyrta@mail.online.kz)

График работы ежедневно с 9.00 часов до 18.00 часов кроме субботы и воскресенья, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов.

График приема начальником отдела: среда, четверг, пятница с 9.00 часов до 18.00 часов перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов телефон (871533)21362.

График приема заместителя начальника отдела: понедельник, вторник, четверг с 9.00 часов до 18.00 часов перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов телефон ( 8 7 1 5 3 3 ) 2 1 6 3 5 .

25. Государственное учреждение «Аппарат акима Айыртауского района», юридический адрес: 150100, Северо-Казахстанская область, Айыртауский район, село Саумалколь, улица Ш.Уалиханова 44, телефон приемной 8(71533) 21102, 22648 (общий отдел), адрес электронной почты: [airtay-akimat@sko.kz](mailto:airtay-akimat@sko.kz)

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания государственной услуги «Назначение жилищной помощи»

### Таблица. 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	100	100
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100	100	100
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	100	100	100
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100	100	100
3. Доступность			

3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	100	100	100
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	100	100	100
3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	100	100	100
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0	0	0
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	0	0	0
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	0	0	0
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	0	0	0
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100	100	100