

## 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 / 6 8*

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*

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

А к м о л и н с к о й

о б л а с т и

о т

2 1

а в г у с т а

2 0 0 8

г о д а

N А-6/357

**С т а н д а р т**

**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 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 публикуется 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 **С т а н д а р т у** .

14. Заявители с необходимыми документами обращаются в Отделы по месту жительства. Адреса отделов и их веб-сайты указаны в приложении 1 к **н а с т о я щ е м у** **С т а н д а р т у** .

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 **С т а н д а р т у** .

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 ) в е ж л и в о с т и ;
- 4) предоставления исчерпывающей и полной информации;
- 5) защиты и конфиденциальности информации;

б) 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 **С т а н д а р т у** .

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 **С т а н д а р т у**.

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 ,  
вы с ш е с т о я щ е й о р г а н и з а ц и и :

1) веб-сайт, адрес электронной почты, юридический адрес, телефон, графики приема граждан начальниками Отделов и их заместителей указаны в приложении 1 к настоящему **С т а н д а р т у**;

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](http://www.akmo.kz), адрес электронной почты [akmout@mail.online.kz](mailto:akmout@mail.online.kz), т е л е ф о н 8 ( 7 1 6 2 ) 7 6 3 6 9 0 .

Г р а ф и к п р и е м а :

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](http://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".



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, 6 4 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_derzhavinsk@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:	8-(71632)-2-11-68	zer_cz@kokshetau.online.kz,

		ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв: с 13.00 до 14.00 часов		byx@kokshetau.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	k s z n @ 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_ O Z S P @ 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	O t d e l _ z a n @ m a i l . k z , 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	d e p a r t @ 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@ y a n d e x . r u , 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

## "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
<b>1. Своевременность</b>			
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
<b>2. Качество</b>			
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
<b>3. Доступность</b>			
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
<b>4. Процесс обжалования</b>			
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