

Об утверждении регламента государственной услуги "Назначение жилищной помощи"

Утративший силу

Постановление акимата Атырауской области от 14 декабря 2012 года № 388. Зарегистрировано Департаментом юстиции Атырауской области 26 декабря 2012 года № 2661. Утратило силу постановлением Атырауского областного акимата от 21 июня 2013 года № 238

Сноска. Утратило силу постановлением Атырауского областного акимата от 21.06.2013 № 238.

В соответствии с пунктом 4 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года "Об административных процедурах» акимат Атырауской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

Утвердить прилагаемый регламент государственной услуги "Назначение жилищной помощи".

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Муқан Ш.Ж. – заместителя акима области.

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

Аким области

Б. Измухамбетов

Утвержден

постановлением

акимата

Атырауской

области

от

14 декабря 2012 года № 388

Регламент государственной услуги "Назначение жилищной помощи"

Общие положения

1. В настоящем регламенте государственной услуги "Назначение жилищной помощи" (далее – Регламент) используются следующие понятия:

1) уполномоченный орган – отделы занятости и социальных программ районов, города областного значения;

2) потребитель - физические лица: малообеспеченные семья (граждане), постоянно проживающие в данной местности, имеющие право на получение жилищной помощи.

2. Государственная услуга предоставляется уполномоченным органом, а также через центры обслуживания населения (далее – центр), адреса которых

указаны в приложениях 1 и 2 к настоящему Регламенту.

3. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

4. Государственная услуга оказывается бесплатно.

5. Государственная услуга оказывается на основании пункта 2 статьи 97 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях", статьи 29 Закона Республики Казахстан от 11 января 2007 года "Об информатизации" и главы 2 Правил предоставления жилищной помощи, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 декабря 2009 года № 2314.

6. Результатом оказываемой государственной услуги в уполномоченном органе и в центре является уведомление о назначении жилищной помощи на бумажном носителе, либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги на бумажном носителе.

1. Требования к порядку оказания государственной услуги

7. Полная информация о порядке оказания государственной услуги **р а с п о л а г а е т с я :**

1) на интернет-ресурсе Агентства Республики Казахстан по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства (далее – Агентство) по адресу: www.ads.gov.kz, в разделе "Государственные услуги";

2) на стендах уполномоченного органа;

3) на интернет-ресурсе Республиканского государственного предприятия "Центр обслуживания населения" Комитета по контролю автоматизации государственных услуг и координации деятельности центров обслуживания населения Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (далее – РГП "Центр") по адресу www.con.gov.kz;

4) в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в **п о м е щ е н и я х** **ц е н т р о в .**

Также информацию о порядке оказания государственной услуги можно получить по телефону call-центра: 1414.

8. Государственная услуга оказывается:

1) в помещении уполномоченного органа по месту проживания получателя государственной услуги, где имеются стулья, столы, информационные стенды с образцами заполненных бланков, предусмотрены условия для обслуживания получателей государственной услуги с ограниченными возможностями;

2) в помещении центра, где в зале располагаются справочное бюро, кресла, информационные стенды с образцами заполненных бланков, предусмотрены условия для обслуживания получателей государственной услуги с

ограниченными

возможностями.

Помещения уполномоченного органа и центра соответствуют санитарно-эпидемиологическим нормам, требованиям к безопасности зданий, в том числе пожарной безопасности, режим помещения – свободный.

9. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи получателем государственной услуги необходимых документов, определенных в пункте 14 к настоящему Регламенту:

в уполномоченный орган – в течение десяти календарных дней;

в центр – в течение десяти календарных дней (день приема и выдачи документа (результата) государственной услуги не входит в срок оказания государственной услуги);

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов – не более 20 минут;

3) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения получателя государственной услуги – не более 20 минут;

4) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении необходимых документов – не более 20 минут.

10. Выдача расчета о назначении жилищной помощи (уведомление об отказе в назначении) осуществляется:

1) при обращении в уполномоченный орган посредством личного посещения получателем государственной услуги уполномоченного органа, либо посредством почтового сообщения;

2) при личном обращении в центр посредством "окон" ежедневно, на основании расписки в указанный в ней срок.

В случаях, если получатель государственной услуги не обратился за получением документов в срок, центр обеспечивает их хранение в течение 1 (одного) месяца, указанных в пункте 14 к настоящему Регламенту.

При отказе в приеме документов работником центра получателю государственной услуги выдается расписка с указанием недостающих документов.

Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, поступающих из центра, указанных в пункте 14 к настоящему Регламенту, в течение 3 (трех) рабочих дней (день приема и выдачи документов не входит в срок оказания государственной услуги) после получения пакета документов возвращает их в центр с письменным обоснованием причин возврата.

После получения пакета документов центр информирует получателя государственной услуги в течение 1 (одного) рабочего дня и выдает письменные обоснования уполномоченного органа о причине возврата.

В случае отказа, должностное лицо уполномоченного органа или работник центра информирует получателя государственной услуги в течение 1 (одного) рабочего дня и выдает письменные обоснования уполномоченного органа о п р и ч и н е о т к а з а .

11. Этапы оказания государственной услуги с момента получения заявления от потребителя для получения государственной услуги и до момента выдачи результата государственной услуги:

потребитель подает заявление в уполномоченный орган, центр;
центр проводит регистрацию заявления и передает в уполномоченный орган;
уполномоченный орган проводит регистрацию заявления, осуществляет рассмотрение представленных документов из центра или от потребителя, оформляет уведомление или подготавливает мотивированный отказ, направляет результат оказания государственной услуги в центр или выдает потребителю в случае обращения в уполномоченный орган;
центр выдает потребителю уведомление либо мотивированный отказ.

12. Минимальное количество лиц, осуществляющих прием документов для оказания государственной услуги в уполномоченном органе, составляет один сотрудник.

3. Описание порядка действий (взаимодействий) в процессе оказания государственной услуги

13. После сдачи всех необходимых документов потребителю выдается:

1) в уполномоченном органе – талон с указанием даты регистрации и получения потребителем государственной услуги, фамилии и инициалов ответственного лица, принявшего документы;

2) в центре – расписка о приеме соответствующих документов с указанием:
номера и даты приема заявления;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названий приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества инспектора центра, принявшего заявление на о ф о р м л е н и е д о к у м е н т о в .

14. Для получения государственной услуги потребитель представляет следующие документы:

1) в уполномоченный орган:
копию документа, удостоверяющего личность получателя государственной услуги – физического лица;
копию правоустанавливающего документа на жилище;

копию книги регистрации граждан;
документы, подтверждающие доходы семьи. Порядок исчисления
совокупного дохода семьи (гражданина Республики Казахстан), претендующей
на получение жилищной помощи, определяется уполномоченным органом в
сфере жилищных отношений;

счета о размерах ежемесячных взносов на содержание жилого дома (жилого
здания);

счета на потребление коммунальных услуг;
квитанцию-счет за услуги телекоммуникаций или копия договора на оказание
услуг связи;

счет о размере арендной платы за пользование жилищем, арендованным
местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, предъявленный
местным исполнительным органом;

2) в центр:

документы, подтверждающие доходы семьи. Порядок исчисления
совокупного дохода семьи (гражданина Республики Казахстан), претендующей
на получение жилищной помощи, определяется уполномоченным органом в
сфере жилищных отношений;

счета о размерах ежемесячных взносов на содержание жилого дома (жилого
здания);

счета на потребление коммунальных услуг;
квитанцию-счет за услуги телекоммуникаций или копия договора на оказание
услуг связи;

счет о размере арендной платы за пользование жилищем, арендованным
местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, предъявленный
местным исполнительным органом.

сведения документа, удостоверяющего личность получателя государственной
услуг;

правоустанавливающие документы на жилище;
сведения о регистрации граждан (адресная справка).

Сведения документов, являющиеся государственными электронными
информационными ресурсами, уполномоченный орган получает из
соответствующих государственных информационных систем через
информационную систему центров в форме электронных документов,
подписанные электронно-цифровой подписью.

Работник центра сверяет подлинность оригиналов документов со сведениями,
предоставленными из государственных информационных систем
государственных органов, после чего возвращает оригиналы получателю
государственной услуги.

15. В уполномоченном органе формы заявлений размещаются на специальной стойке в зале ожидания, и у сотрудника, принимающего документы.

В центре бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания.

А также на интернет-ресурсе www.con.gov.kz имеется бланк заявления, который необходимо заполнить для получения государственной услуги.

16. Необходимые для получения государственной услуги заполненная форма заявления и другие документы сдаются ответственному лицу уполномоченного органа юридический адрес, телефон, адрес электронной почты которого указан в приложении 1 к настоящему Регламенту. Сведения о номере кабинета ответственного лица, расположены на стендах уполномоченного органа, где размещена информация по предоставлению государственной услуги.

При оказании государственной услуги через центр прием документов осуществляется в операционном зале посредством "безбарьерного" обслуживания.

17. В процессе оказания государственной услуги участвуют следующие структурно-функциональные единицы (далее – СФЕ):

- 1) инспектор центра;
- 2) инспектор накопительного центра;
- 3) руководство уполномоченного органа;
- 4) ответственный исполнитель уполномоченного органа.

18. Текстовое табличное описание последовательности и взаимодействие административных действий (процедур) каждой СФЕ с указанием срока выполнения каждого административного действия (процедуры) приведено в приложении 4 к настоящему Регламенту.

19. Схема, отражающая взаимосвязь между логической последовательностью административных действий в процессе оказания государственной услуги и СФЕ, приведены в приложении 5 к настоящему Регламенту.

4. Ответственность должностных лиц, оказывающих государственные услуги

20. Ответственным лицом за оказание государственной услуги являются руководитель уполномоченного органа, руководитель центра (далее – должностные лица).

Должностные лица является ответственным за реализацию оказания государственной услуги в установленные сроки в соответствии с законодательными актами Республики Казахстан.

5. Принципы работы

21. Деятельность уполномоченного органа основывается на принципах соблюдения конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

6. Порядок обжалования

22. Наименование государственных органов, адреса электронной почты, их юридические адреса, номера телефонов, по которым разъясняют порядок обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц и оказывают содействие в подготовке жалобы, указаны в приложении 1 к настоящему Регламенту.

Порядок обжалования действий (бездействий) сотрудника центра разъясняют по телефонам информационно-справочных служб центров, указанных в приложении 2 к настоящему Регламенту.

23. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, жалоба подается на имя руководителя вышестоящего государственного органа, ответственного за организацию оказания данной государственной услуги, наименование, график работы, юридический адрес, телефон, адрес электронной почты которого указаны в приложении 3 к настоящему Регламенту.

24. В случаях некорректного обслуживания жалоба подается на имя руководителя уполномоченного органа, аппарата акима области, центра, номер кабинета которого указан на информационном стенде уполномоченного органа, аппарата акима области, центра. График работы, юридический адрес, телефон, адрес электронной почты уполномоченного органа, телефон и адрес аппарата акима области и центра указаны в приложениях 1, 2, 3 к настоящему Регламенту.

25. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги потребитель может обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

26. В жалобе физического лица указываются его фамилия, имя, отчество, почтовый адрес. Жалоба должна быть подписана заявителем. При подаче жалобы указываются наименование органа или должностное лицо, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

27. Потребителю, обратившемуся с письменной жалобой, выдается талон с указанием даты и времени получения ответа, контактных данных должностных лиц, у которых можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

Приложение 1 к регламенту
государственной услуги
"Назначение жилищной помощи"

Перечень уполномоченных органов по оказанию государственной услуги

№ п/п	Наименование уполномоченного органа	Юридический адрес расположения уполномоченного органа (город, район, улица, № дома (квартира), адрес электронной почты)	Код города и номер телефона	График работы
1	2	3	4	5
1	Отдел занятости и социальных программ города Атырау	город Атырау, улица Шарипова, 4 ^{занайт@mail.ru}	8-7122 45-02-00 45-04-67 45-04-68	Пять дней в неде. за исключение: выходных и праздничных дней -00 до 18-00 час обед с 13-00 до 14 часов
2	Отдел занятости и социальных программ Жылыойского района	Жылыойский район, город Кулсары, улица Абдрахманова, 1 ^{zhylyoi-zhumyskz@mail.ru}	8-71237 4-86-95 4-84-07	
3	Отдел занятости и социальных программ Индерского района	Индерский район, поселок Индербор, улица Кунаева, 16 ^{inderzan@mail.ru}	8-71234 2-14-60 2-04-76	
4	Отдел занятости и социальных программ Исатайского района	Исатайский район, село Аккистау, улица Ынтымак, 23 ^{isatai_raisobes@mail.kz}	8-71231 2-06-42 2-05-65	
5	Отдел занятости и социальных программ Кызылкогинского района	Кызылкогинский район, село Миялы, улица Мамедова, 1 ^{gulfaruz@mail.ru}	8-71238 2-15-43 2-19-81 2-12-29	
1	2	3	4	5
6	Отдел занятости и социальных программ Курмангазинского района	Курмангазинский район, село Ганюшкино, улица Болашак, 15 ^{otdzisp@mail.ru}	8-71233 2-51-45 2-53-87	Пять дней в неде. за исключение: выходных и праздничных дней -00 до 18-00 час обед с 13-00 до 14 часов
7	Отдел занятости и социальных программ Макатского района	Макатский район, поселок Макат, Центральная площадь, 2 ^{tolkin_makat@mail.ru}	8-71239 3-02-98 3-20-99 3-01-46	
8	Отдел занятости и социальных программ Махамбетского района	Махамбетский район, село Махамбет, улица 50 лет Победы, 18 ^{Mahambet_Zan@mail.ru}	8-71236 2-12-98 2-19-93 2-18-25	

Приложение 2 к регламенту
государственной услуги
"Назначение жилищной помощи"

Перечень центров обслуживания населения по оказанию государственной услуги

№	Наименование центра обслуживания населения	Юридический адрес	Контактный телефон
1	Областной филиала РГП ЦОН	город Атырау, проспект Сатпаева, 23	8(7122) 213467
2	№ 1 городской отдел филиала РГП ЦОН	город Атырау, улица Баймуханова, 16 а	8(7122) 357505
3	№ 2 городской отдел филиала РГП ЦОН	город Атырау, Балыкшы, улица Байжигитова, 80 а	8(7122) 243490
4	Индерский районный отдел филиала РГП ЦОН	поселок Индербор, улица Мендыгалиева, 30	8(71234) 21296
5	Махамбетский районный отдел филиала РГП ЦОН	село Махамбет, улица Абая, 10	8(71236) 22496
6	Кызылкогинский районный отдел филиала РГП ЦОН	село Миялы, улица Абая, 1	8(71238) 22046
7	Жылыойский районный отдел филиала РГП ЦОН	город Кульсары, улица Бейбитшилик, 8	8(71237) 50354
8	Курмангазинский районный отдел филиала РГП ЦОН	село Ганюшкино, улица Есболаева, 66 а	8(71233) 20513
9	Макатский районный отдел филиала РГП ЦОН	поселок Макат, улица Центральная, 2	8(71239) 32297
10	Исатайский районный отдел филиала РГП ЦОН	село Аккыстау, улица Казахстан, 9	8(71231) 21670

Расшифровка аббревиатур: РГП ЦОН – Республиканское государственное предприятие "Центр обслуживания населения".

Приложение 3 к регламенту государственной услуги "Назначение жилищной помощи"

Перечень городского и районных акиматов Атырауской области

№ п/п	Наименование акимата	Юридический адрес расположения акимата (город, район, улица, № дома (квартира), адрес электронной почты	Номер телефона	График работы
1	Акимат города Атырау	город Атырау, улица Айтеке би, 77 а akimat_atyrau@mail.online.kz	8-7122 35-40-95 27-10-24	Пять дней в неделю, с исключением выходных и праздничных дней, с
2	Акимат Жылыойского района	город Кульсары, проспект Махамбета, 26 admin@zhylyoi.kz , zhylyoi.kz	8-71237 5-12-42 5-17-22	
3	Акимат Индерского района	поселок Индербор, улица Кунаева, 12 akimat.inder@mail.ru	8-71234 2-00-06 2-12-74	

4	Акимат Исатайского района	село Аккыстау, улица Егеменді Қазақстан, 12 isataiakimat.kz isatai_raiakimat@mail.ru	8-71231 2-01-73 2-15-08	00 до 19-00 часов, б/е обеда, в субботу до 13-часов
5	Акимат Кызылкогинского района	село Миялы, улица Абая, 4 kizilkoga_akimat@mail.ru	8-71238 2-13-45 2-14-80	
6	Акимат Курмангазинского района	село Ганюшкино, улица Кушекбаева, 25 org_otdel_akimat@mail.ru	8-71233 2-06-90 2-12-92	
7	Акимат Макатского района	поселок Макат, Центральная площадь, 1 makatorg@mail.ru	8-71239 3-11-05	Пять дней в неделю, : исключением выходных и праздничных дней,с
8	Акимат Махамбетского района	село Махамбет, улица Абая, 16 kurmanbaevar@mail.ru	8-71236 2-13-80	00 до 19-00 часов,б/е обеда, в субботу до 13-часов

**Приложение 4 к регламенту
государственной услуги
"Назначение жилищной помощи"**

Текстовое табличное описание последовательности и взаимодействие административных действий (процедур) каждой СФЕ с указанием срока выполнения каждого административного действия (процедуры) Таблица 1 . Описание действий СФЕ.

Действия основного процесса (хода, потока работ)			
№ действия (хода, потока работ)	1	2	3
Наименование СФЕ	Инспектор центра	Инспектор накопительного отдела центра	Инспектор накопительного отдела центра
Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	Прием документов	Расписывается в журнале и собирает документы	Составляет реестр направляет документы
Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)	Регистрация в журнале и выдача расписки	Сбор документов в накопительный отдел	Отправка документов уполномоченный орган
Сроки исполнения (рабочий день)	15 минут	В течение одного рабочего дня	Не менее двух раз в де
Номер следующего действия	1	2	3

продолжение таблицы

Действия основного процесса (хода, потока работ)			
№ действия (хода, потока работ)	4	5	6

Наименование СФЕ	Ответственный исполнитель уполномоченного органа	Руководство уполномоченного органа	Ответственный исполнитель уполномоченного органа
Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	П р и е м документов, регистрация	Ознакомление с корреспонденцией, определение ответственного исполнителя	Осуществление проверки полностью документов, подготовка мотивированного ответа (отказе или оформлении уведомления
Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)	Направление документов руководству для наложения резолюции	Наложение резолюции, отправка ответственного исполнителю	П е р е д а ч а документов руководству
Сроки исполнения (рабочий день)	15 минут	15 минут	В течение десяти календарных дней
Номер следующего действия	4	5	6

продолжение таблицы:

№ действия (хода, потока работ)	7	8	9
Наименование СФЕ	Руководствоуполномоченного органа	Ответственный исполнитель уполномоченного органа	Инспектор центра
Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	Ознакомление с корреспонденцией	Регистрация уведомления в книге Назначения жилищной помощи, выдача мотивированного ответа об отказе или уведомления потребителю или передача в центр	В ы д а ч а мотивированного ответа об отказе или уведомления потребителю
Форма завершения (данные, документ, организационно-распорядительное решение)	Подписание документа	Расписка о выдачеуведомления л и б о мотивированного отказа потребителю или в центр	Расписка о выдаче уведомления или мотивированного ответа об отказе потребителю
Сроки исполнения	15 минут	В течение одного рабочего дня	В течение одного рабочего дня
Номер следующего действия	7	8	9

Таблица 2. Варианты использования. Основной процесс.

--	--	--

СФЕ 1 Инспектор центра	СФЕ 2 Ответственный исполнитель уполномоченного органа	СФЕ 3 Руководитель уполномоченного органа
Действие № 1. Прием документов, выдача расписки (талона), регистрация заявления, направление документов в уполномоченный орган	Действие № 2 Прием заявления из центра или от потребителя, регистрация, направление заявления руководству уполномоченного органа	Действие № Определение ответственного исполнителя исполнения, наложение резолуции
	Действие № 4. Рассмотрение заявления, подготовка уведомления	Действие № Подписание уведомления
	Действие № 6. Регистрация уведомления в книге Назначения жилищной помощи	
	Действие № 7. Передача уведомления в центр или выдача потребителю	
Действие № 8. Выдача уведомления потребителю		

Таблица 3. Варианты использования. Альтернативный процесс.

СФЕ 1 Инспектор центра	СФЕ 2. Ответственный исполнитель уполномоченного органа	СФЕ 3. Руководитель уполномоченного органа
Действие № 1. Прием документов, выдача расписки (талона), регистрация заявления, направление документов в уполномоченный орган	Действие № 2. Прием заявления из центра или от потребителя, регистрация, направление заявления руководству уполномоченного органа	Действие № Определение ответственного исполнителя исполнения, наложение резолюц
	Действие № 4. Рассмотрение заявления. Подготовка мотивированного ответа об отказе	Действие № Подписание мотивированного ответа об отказе
	Действие № 6. Передача мотивированного ответа об отказе в центр или выдача потребителю	
Действие № 7. Выдача мотивированного ответа об отказе потребителю		

Приложение 5 к регламенту
государственной услуги
"Назначение жилищной помощи"

Схема, отражающая взаимосвязь между логической последовательностью административных действий в процессе оказания государственной услуги и СФЕ

