

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

***Утративший силу***

Постановление акимата Костанайской области от 30 января 2008 года N 100. Зарегистрировано департаментом юстиции Костанайской области 12 марта 2008 года N 3613. Утратило силу - Постановлением акимата Костанайской области от 10 июня 2011 года № 253

*Сноска. Утратило силу - Постановлением акимата Костанайской области от 10.06.2011 № 253.*

      В соответствии со  статьей 9-1 Закона Республики Казахстан "Об административных процедурах", согласно постановлениям Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении  Типового стандарта оказания государственной услуги" и от 30 июня 2007 года N 561 "Об утверждении  реестра государственных услуг , оказываемых физическим и юридическим лицам" акимат Костанайской области  **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

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

      2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима области Бектурганова С.Ч.

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

*Исполняющий обязанности*   
*акима области*

      Члены акимата:

      СОГЛАСОВАНО

Утвержден                 
постановлением акимата    
от 30 января 2008 года    
N 100

**Стандарт оказания государственной услуги**   
**"Назначение жилищной помощи"**

**1. Общие положения**

      1. Жилищная помощь 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 "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 отделами занятости и социальных программ районов (города областного значения) (далее Отделы). Полное наименование Отделов, их адреса и веб-сайты указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.   
      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, которую получит заявитель, является уведомление о 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) государственная услуга оказывается в срок не более пятнадцати календарных дней с момента выдачи заявителю талона. В случае, если необходимо получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место услуга оказывается в срок не более тридцати календарных дней с момента выдачи заявителю талона.   
      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 Отделов и на стендах, расположенных в помещениях Отделов. Адреса и веб-сайты Отделов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.   
      10. Государственная услуга предоставляется ежедневно (кроме субботы и воскресенья), в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 до 18.00 часов, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 часов. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания. Участники и инвалиды Великой Отечественной войны обслуживаются вне очереди.   
      11. Государственная услуга оказывается в зданиях Отделов по месту жительства заявителя. Предусмотрены условия для людей с ограниченными физическими возможностями, для ожидания и подготовки необходимых документов. Имеются информационные стенды, образцы для заполнения необходимых документов.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги определяется решениями маслихатов районов (города областного значения).   
      13. Государственная услуга предоставляется заявителю по письменному заявлению в произвольной форме.   
      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, что заявитель сдал все необходимые документы, является талон с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего документы.   
      16. Доставка результата оказания услуги осуществляется посредством личного посещения заявителем Отдела по месту жительства либо посредствомпочтового сообщения. Адреса Отделов указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту.   
      17. Основания для отказа и (или) приостановления государственной услуги определяются решениями маслихатов районов (города областного значения).

**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 оказания государственной услуги заявителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему Стандарту.   
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. Разъяснение порядка обжалования действий (бездействий) Отделов и их должностных лиц, а также содействие в подготовке жалобы можно получить в вышестоящих государственных органах - акиматах районов (города областного значения). Адреса электронной почты акиматов районов (города областного значения) указаны в приложении 3 к настоящему Стандарту.   
      22. Жалобы подаются в устной или письменной форме по почте, или в электронном виде в акиматы районов (города областного значения). Адреса электронной почты акиматов районов (города областного значения) указаны в приложении 3 к настоящему Стандарту.   
      23. Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан **,** подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.   
      Принятие жалобы подтверждается выдачей заявителю талона с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, а также номера телефона, по которому можно узнать о ходе ее рассмотрения.

**6. Контактная информация**

      24. Контактные данные Отделов и их вышестоящих органов:   
      1) веб-сайт, адрес электронной почты, юридический адрес, телефон, графики приема граждан начальниками Отделов и их заместителями указаны в приложении 1 к настоящему Стандарту;   
      2) веб-сайт, адрес электронной почты, место нахождения, телефоны акиматов районов (города областного значения) указаны в приложении 3 к настоящему Стандарту. Информация о графиках работы и приема акимов районов (города областного значения) и их заместителей размещается на информационных стендах, на государственном и русском языках, в помещениях зданий по адресам, указанным в приложении 3 к настоящему Стандарту.   
      25. По вопросам предоставления государственной услуги заявитель может получить дополнительную информацию в государственном учреждении "Департамент координации занятости и социальных программ Костанайской области" (далее - Департамент).   
      Адрес Департамента: 110000, Республика Казахстан, Костанайская область, город Костанай, улица Касымканова, 34, адрес электронной почты social@kostanay.kz, oblsots@mail.ru, веб-сайт акима Костанайской области www.kostanay.kz электронные услуги - www.e.kostanay.kz, контактный телефон: 8 (7142) 500616.

Приложение 1                            
к Стандарту оказания государственной    
услуги "Назначение жилищной помощи"»

**Контактные данные Отделов занятости**   
**и социальных программ районов (города областного значения)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование   Отделов | Юридический адрес,   номера телефонов   и графики приема   граждан   начальниками   Отделов и их   заместителями | Веб-Сайт | Электронная   почта |
| 1 | Государственное учреждение (далее ГУ) "Отдел занятости и социальных программ" акимата Алтынсаринского района» | 110101, Алтынсаринский район, село Убаганское улица Ленина, 4 номер телефона 8-(71445)-34-1-20, график приема граждан начальником:  среда с 14.00 до 17.00 часов, график приема граждан заместителем начальника: понедельник с 9.00 до 12.00 часов | http://altynsar.kostanay.kz/rus/ | sobes\_ubaganskoe@gcvp.kz |
| 2 | ГУ "Амангельдинский отдел занятости и социальных программ" | 110200, Амангельдинский район, село Амангельды, улица Б.Майлина,18 номер телефона 8-(71440)-21-5-92 график приема граждан начальником: четверг с 14.00 до 18.00 часов график приема граждан заместителем начальника: понедельник, вторник, пятница с 14.00 до 18.00 часов | http://amangeldy.kostanay.kz/ | Sobes\_amngeldy@gcvp.kz |
| 3 | ГУ "Отдел занятости и социальных программ"    Аулиекольского района» | 110400, Аулиекольский    район, село  Аулиеколь,    улица Октябрьская, 24 номер телефона 8-(71453)-21-0-76 график приема граждан начальником: среда с 9.00 до 12.00 часов график приема граждан заместителем начальника: понедельник с 9.00 до 12.00 часов | http://auliekol.kostanai.kz/ | aulsots@mail.ru |
| 4 | ГУ "Отдел занятости и социальных программ" Джангельдинского района» | 110660, Джангельдинский район, поселок Торгай,  улица Амангельды, 38 номер телефона 8-(71439)-21-5-60 график приема граждан начальником:  среда с 15.00 до 18.00 часов график приема граждан заместителем начальника: пятница с 15.00 до 18.00 часов | http://jangeldy.kostanay.kz/ | djansots@mail.ru |
| 5 | ГУ "Отдел занятости и социальных программ" Денисовского района» | 110500, Денисовский район, село Денисовка, улица Калинина 6 номер телефона 8-(71434)-9-13-44 график приема граждан начальником: пятница с 9.00 до 13.00 часов | http://denisovka.kostanay.kz/ | densots@mail.ru |
| 6 | ГУ "Отдел занятости и социальных программ" Житикаринского района» | 100701, Житикаринский район, город Житикара, улица Асанбаева, 51, номер телефона 8-(71435)-2-33-70, график приема граждан начальником: вторник с 9.00 до 13.00 часов график приема граждан заместителем начальника: среда с 9.00 до 13.00 часов | http://zhitikara.kostanai.kz/ | jitsots@mail.ru |
| 7 | ГУ "Камыстинский районный отдел занятости и социальных программ" | 110800, Камыстинский район, поселок Камысты, улица Ленина, 22 номер телефона 8-(71437)-21-8-49 график приема граждан начальником: понедельник и четверг с 14.00 до 18.00 часов график приема граждан заместителем начальника:    вторник и пятница с 14.00 до 18.00 часов | http://www.kamysti.kostanai.kz/ | kamsots@mail.ru |
| 8 | ГУ "Отдел занятости и социальных  программ" Карабалыкского района» | 110900, Карабалыкский район, поселок Карабалык, улица Космонавтов, 16 номер телефона 8 (71441)-3-29-48 график приема граждан начальником: четверг с 9.00 до 12.00 часов, пятница с 15.00 до 18.00 часов график приема граждан заместителем начальника: среда с 9.00 до 13.00 часов | http://www.karabalyk.kostanai.kz/ | karasots@mail.ru |
| 9 | ГУ "Отдел занятости и социальных программ" Карасуского района» | 111000, Карасуский район, село Карасу,   улица А.Исакова, 68 номер телефона 8-(71452)-21-0-59 график приема граждан начальником     вторник и четверг с 10.00 до 12.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов | http://karasu.kostanai.kz/ | karusots@mail.ru |
| 10 | ГУ "Отдел занятости и социальных программ" Костанайского района» | 111100, Костанайский район, поселок Затобольск, улица Казахская, 5 номер телефона 8-(71455)-2-12-95 график приема граждан начальником: среда с 14.00 до 17.30 часов график приема граждан заместителем начальника: пятница с 14.00 до 17.30 часов | http://www.kostregion.kz/ | Sobes\_zatobolsk@gcvp.kz |
| 11 | ГУ "Отдел занятости и социальных  программ" Мендыкаринского района» | 111300, Мендыкаринский район, село Боровское, улица Летунова, 7 номер телефона 8-(71443)-2-23-02, график приема граждан начальником: вторник и четверг с 9.00 до 12.00 часов | http://mendikara.kostanay.kz/ | Sobes\_borovskoi@gcvp.kz |
| 12 | ГУ "Отдел занятости и социальных  программ" акимата Наурзумского района» | 111400, Наурзумский район, село Караменды улица Абая, 14 номер телефона 8-(71454)-2-17-87 график приема граждан начальником:  вторник  с 10.00 до 12.00 часов и с 15.00 до 17.00 часов | http://naurzum.kostanay.kz/ | sobes\_karamendy@gcvp.kz |
| 13 | ГУ "Отдел занятости и социальных программ" Сарыкольского района» | 111600, Сарыкольский район, поселок Сарыколь, улица Ленина, 104 номер телефона 8-(71451)-21-9-48 график приема граждан начальником:  вторник и пятница с 10.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов график приема граждан заместителем начальника: понедельник и четверг с 10.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов | http://sarykol.kostanay.kz/ | sarsots@yandex.ru |
| 14 | ГУ "Отдел занятости и социальных  программ" Тарановского района» | 111700, Тарановский район, село Тарановское,  улица Калинина, 72 номер телефона 8-(71436)-3-67-08 график приема граждан начальником: среда с 9.00 до 13.00 часов график приема граждан заместителем начальника:  понедельник с 9.00 до 13.00 часов | http://taran.kz/ | zagita@mail.ru |
| 15 | ГУ "Отдел занятости и социальных  программ" Узункольского района | 111800, Узункольский район, село Узунколь, улица Аблайхана, 53 номер телефона 8-(71444)-2-16-33 график приема    граждан начальником: вторник с 9.00 до 12.00 часов и четверг с 14.00 до 18.00 часов график приема граждан заместителем начальника: понедельник с 9.00 до 13.00 часов и пятница с 14.00 до 18.00 часов | http://uzunkol.kostanay.kz/ | sobes\_uzunkol@gcvp.kz |
| 16 | ГУ "Федоровский районный отдел занятости и социальных    программ" | 111900, Федоровский район, село Федоровка,   улица  Красноармейская, 53, номер телефона 8-(71442)-21-9-96, график приема граждан начальником: понедельник, вторник, среда с 9.00 до 18.00 часов | http://fedorovka.kostanay.kz/ | fedsots@mail.ru |
| 17 | ГУ "Аркалыкский го родской отдел занятости и  социальных программ" | 110300, город Аркалык, проспект  Абая, 62 номер телефона 8-(71430)-7-09-12 график приема граждан начальником: среда, четверг с 16.00 до 17.00 часов график приема граждан заместителем начальника: вторник, пятница с 16.00 до 17.00 часов | http://www.arkalyk.kz/ | sobes\_arkalyk@gcvp.kz |
| 18 | ГУ "Отдел занятости и социальных программ" акимата  города Костаная» | 110000, город Костанай, улица  Касымканова, 36 номер телефона 8-(7142)-50-08-26 график приема граждан начальником: вторник, среда, четверг с 9.00 до 13.00 часов, график приема граждан заместителем начальника: вторник, среда, четверг с 9.00 до 13.00 часов | http://www.kostanay.info/ | gorsob@mail.ru |
| 19 | ГУ "Отдел занятости и социальных программ"  города Лисаковска» | 111200, город Лисаковск, 4 микрорайон, дом 37 «А»номер телефона 8-(71433)-3-21-71 график приема граждан начальником:  четверг с 9.00 до 13.00 часов график приема граждан заместителем начальника: вторник с 9.00 до 13.00 часов | http://www.lsk.kz/ | lissoc@mail.ru |
| 20 | ГУ "Рудненский городской отдел занятости исоциальных  программ" | 111500, город  Рудный, улица Пионерская, 21 номер телефона 8-(71431)-4-40-75 график приема граждан начальником: среда с 10.00 до 13.00 часов график приема граждан заместителем начальника: понедельник, вторник, среда с 9.00 до 13.00 часов | http://www. rudny.kz/ | rudsots@mail.ru |

Приложение 2                            
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 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Своевременность | | | |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов | 90 | 95 | 90 |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут | 80 | 85 | 81 |
| 2. Качество | | | |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 89 | 90 | 89 |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом | 85 | 90 | 85 |
| 3. Доступность | | | |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги | 80 | 85 | 80 |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза | 70 | 75 | 70 |
| 3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет | 40 | 45 | 30 |
| 4. Процесс обжалования | | | |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб в общем количестве обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0,5 | 0,2 | 0,1 |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 89 | 95 | 89 |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 90 | 95 | 85 |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | 88 | 90 | 89 |
| 5. Вежливость | | | |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | 89 | 90 | 88 |

Приложение 3                            
к Стандарту оказания государственной    
услуги "Назначение жилищной помощи"»

**Контактные данные акиматов**   
**районов (города областного значения)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование    акиматов  районов (города областного pначения) | Место нахождения и   номера телефонов | Веб-Сайт | Электронная   почта |
| 1 | Акимат Алтынсаринского района | 110101, Алтынсаринский район, село Убаганское улица Ленина, 4 номер  телефона 8-(71445)-34-1-78 | http://altynsar.kostanay.kz/rus/ | altynsar@kostanay.kz |
| 2 | Акимат Амангельдинского района | 110200, Амангельдинский район, село Амангельды, улица Б.Майлина,19 номер телефона 8-(71440)-21-4-00 | http://amangeldy.kostanay.kz/ | amangeldy@kostanay.kz |
| 3 | Акимат Аулиекольского района | 110400, Аулиекольский район, село Аулиеколь, улица 1 Мая дом 44 номер телефона 8-(71453)-21-0-33 | http://auliekol.kostanai.kz/ | auliekol@kostanay.kz |
| 4 | Акимат   Джангельдинского  района | 110660, Джангельдинский район, поселок  Торгай,  улица Алтынсарина, 4 номер телефона 8-(71439)-21-1-07 | http://jangeldy.kostanay.kz/ | jangeldy@kostanay.kz |
| 5 | Акимат Денисовского района | 110500, Денисовский район, село Денисовка, улица Калинина, 5 номер телефона 8-(71434)-9-15-01 | http://denisovka.kostanay.kz/ | denisovka@kostanay.kz |
| 6 | Акимат Житикаринского района | 100701, Житикаринский район, город Житикара, 6 микрорайон дом 65 номер телефона 8-(71435)-2-00-02 | http://zhitikara.kostanai.kz/ | zhitikara@kostanay.kz |
| 7 | Акимат Камыстинского района | 110800, Камыстинский район, поселок Камысты, улица  Ержанова дом 61 номер телефона 8-(71437)-21-7-44 | http://www.kamysti.kostanai.kz/ | kamysty@kostanay.kz |
| 8 | Акимат Карабалыкского района | 110900, Карабалыкский район, поселок  Карабалык, улица Космонавтов, 31 номер телефона 8(71441)-3-35-70 | http://www.karabalyk.kostanai.kz/ | karabalyk@kostanay.kz |
| 9 | Акимат Карасуского района | 111000, Карасуский район, село Карасу, улица А.Исакова, 73 номер телефона 8-(71452)-21-2-80 | http://karasu.kostanai.kz/ | karasu@kostanay.kz |
| 10 | Акимат Костанайского района | 111100, Костанайский район, поселок Затобольск, улица Калинина, 65 номер телефона 8-(71455)-2-12-05 | http://www.kostregion.kz/ | kost\_region@kostanay.kz |
| 11 | Акимат Мендыкаринского  района | 111300, Мендыкаринский район, село Боровское, улица Королева, 5 номер телефона 8-(71443)-2-16-06 | http://mendikara.kostanay.kz/ | mendikara@kostanay.kz |
| 12 | Акимат   Наурзумского района | 111400, Наурзумский район, село Караменды улица Жанибека, 1 номер телефона 8-(71454)-2-14-85 | http://naurzum.kostanay.kz/ | naurzum@kostanay.kz |
| 13 | Акимат Сарыкольского района | 111600, Сарыкольский район, поселок Сарыколь,  улица Ленина, 72 номер телефона 8-(71451)-21-7-90 | http://sarykol.kostanay.kz/ | sarykol@kostanay.kz |
| 14 | Акимат Тарановского района | 111700, Тарановский район, село арановское,  улица Калинина, 60 номер телефона  8-(71436)-3-71-45 | http://taran.kz/ | taranovka@kostanay.kz |
| 15 | Акимат Узункольского района | 111800, Узункольский район, село зунколь, улица Мусрепова, 14 номер телефона 8-(71444)-2-13-90 | http://uzunkol.kostanay.kz/ | uzunkol@kostanay.kz |
| 16 | Акимат Федоровского района | 111900, Федоровский район, село Федоровка, улица Калинина, 53, номер телефона 8-(71442)-2-13-04 | http://fedorovka.kostanay.kz/ | fedorovka@kostanay.kz |
| 17 | Акимат города Аркалыка | 110300, город Аркалык, проспект Абая, 29 номер телефона -(71430)-7-12-00 | http://www.arkalyk.kz/ | arkalyk@kostanay.kz |
| 18 | Акимат города Костаная | 110000, город Костанай,  улица Пушкина 98, номер телефона 8-(7142)-57-57-65 | http://www.kostanay.info/ | gorakimat@kostanay.kz |
| 19 | Акимат  города  Лисаковска | 111200, город Лисаковск, улица Мира,32 номер телефона 8-(71433)-3-45-76 | http://www.lsk.kz/ | lisakovsk@kostanay.kz |
| 20 | Акимат города Рудного | 111500,город Рудный, улица Ленина 93,номер телефона 8-(71431)- 4-53-31 | http://www.rudny.kz/ | rudny@kostanay.kz |

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