Приложение 1 к
приказу Министра
национальной экономики
Республики Казахстан
от 9 апреля 2015 года
№ 319

Стандарт государственной услуги "Назначение жилищной помощи"

1. Общие положения

1. Государственная услуга "Назначение жилищной помощи"

(далее – государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее – Министерство).

Сноска. Пункт 2 в редакции приказа Министра по инвестициям и развитию РК от 22.06.2017 № 376 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

3. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения (далее – услугодатель).

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через:

1) Некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее – Государственная корпорация);

2) веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz (далее – портал).

Сноска. Пункт 3 в редакции приказа Министра национальной экономики РК от 10.09.2015 № 635 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); с изменением, внесенным приказом и.о. Министра национальной экономики РК от 20.01.2016 № 20 (вводится в действие с 01.03.2016).

2. Порядок оказания государственной услуги

4. Срок оказания государственной услуги:

1) со дня сдачи пакета документов в Государственную корпорацию, при обращении на портал – 10 (десять) календарных дней;

2) максимальное допустимое время ожидания для сдачи пакета документов – 15 (пятнадцать) минут;

3) максимальное допустимое время обслуживания – 20 (двадцать) минут.

Сноска. Пункт 4 с изменением, внесенным приказом и.о. Министра национальной экономики РК от 20.01.2016 № 20 (вводится в действие с 01.03.2016).

5. Форма оказания государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

6. Результат оказания государственной услуги – уведомление о назначении жилищной помощи (далее – уведомление) либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренным пунктом 10 настоящего стандарта государственной услуги.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная.

На портале результат оказания государственной услуги направляется в "личный кабинет" услугополучателя в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) уполномоченного лица услугодателя.

Сноска. Пункт 6 с изменениями, внесенными приказом Министра по инвестициям и развитию РК от 22.06.2017 № 376 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

7. Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицам – услугополучатель).

8. График работы:

1) Государственной корпорации – с понедельника по субботу включительно, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 до 20.00 часов без перерыва на обед, за исключением воскресенья и праздничных дней в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан.

Государственная услуга оказывается по месту регистрации услугополучателя в порядке электронной очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания, при желании услугополучателя, возможно "бронирование" электронной очереди посредством портала;

2) портала – круглосуточно, за исключением технических перерывов в связи с проведением ремонтных работ (при обращении услугополучателя после окончания рабочего времени, в выходные и праздничные дни согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется следующим рабочим днем).

Сноска. Пункт 8 с изменением, внесенным приказом и.о. Министра национальной экономики РК от 20.01.2016 № 20 (вводится в действие с 01.03.2016).

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя (либо его представителя по нотариально заверенной доверенности):

в Государственную корпорацию:

заявление по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги;

документ, удостоверяющий личность заявителя (оригинал представляется для идентификации личности услугополучателя);

документы, подтверждающие доходы семьи (за исключением сведений получаемых из соответствующих государственных информационных систем);

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) на портал:

запрос в форме электронного документа, удостоверенный ЭЦП услугополучателя;

электронная копия документов, подтверждающих доходы семьи;

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

электронную копию счета на потребление коммунальных услуг;

электронную копию квитанцию-счет за услуги телекоммуникаций или копию договора на оказание услуг связи;

электронную копию счета о размере арендной платы за пользование жилищем, арендованным местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, предъявленного местным исполнительным органом.

Сведения о документах, удостоверяющих личность услугополучателя, о зарегистрированных правах на жилище, адресная справка, справка услугополучателя о доходах получаемых социальными выплатами, от предпринимательской и других видов деятельности, в виде алиментов на детей и других иждивенцев, документ, подтверждающий статус безработного гражданина предоставляются услугодателю из соответствующих государственных информационных систем через шлюз "электронного правительства".

При приеме документов работник Государственной корпорации воспроизводит электронные копии документов, после чего возвращает оригиналы услугополучателю.

Услугополучатель дает согласие на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, при оказании государственных услуг, по форме, представленной Государственной корпорацией, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

При приеме документов через Государственную корпорацию услугополучателю выдается расписка о приеме соответствующих документов.

В Государственной корпорации выдача готовых документов осуществляется на основании расписки, при предъявлении документа, удостоверяющего личность (либо его представителя по нотариально заверенной доверенности).

Государственная корпорация обеспечивает хранение результата в течение одного месяца, после чего передает их реестром отправки невостребованных документов в уполномоченный орган по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги услугодателю для дальнейшего хранения. При обращении услугополучателя по истечении одного месяца, по запросу Государственной корпорации услугодатель в течение одного рабочего дня направляет готовые документы в Государственную корпорацию для выдачи услугополучателю.

В случае обращения через портал услугополучателю в "личный кабинет" направляется статус о принятии запроса на оказание государственной услуги, а также уведомление с указанием даты и времени получения результата государственной услуги.

Сноска. Пункт 9 в редакции приказа и.о. Министра национальной экономики РК от 20.01.2016 № 20 (вводится в действие с 01.03.2016); с изменением, внесенным приказом Министра национальной экономики РК от 07.06.2016 № 242 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

10. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному пунктом 9 настоящего стандарта государственной услуги, работник Государственной корпорации выдает расписку об отказе в приеме документов по форме согласно приложению 3 к настоящему стандарту государственной услуги.

Услугодатель отказывает в оказании государственной услуги на основании установления недостоверности документов, представленных услугополучателем для получения государственной услуги, и (или) данных (сведений), содержащихся в них.

Сноска. Пункт 10 в редакции приказа Министра по инвестициям и развитию РК от 22.06.2017 № 376 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц, Государственной корпорации и (или) ее работников по вопросам оказания государственных услуг

Сноска. Наименование главы 3 в редакции приказа и.о. Министра национальной экономики РК от 20.01.2016 № 20 (вводится в действие с 01.03.2016).

11. Обжалование решений, действий (бездействий) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг: жалоба подается на имя руководителя услугодателя по адресам указанным в пункте 13 настоящего стандарта государственной услуги.

Жалобы принимаются в письменной форме по почте посредством веб-портала "электронного правительства" либо нарочно через канцелярию услугодателя.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.

Жалоба на действия (бездействия) работника Государственной корпорации направляется к руководителю Государственной корпорации по адресам и телефонам, указанным в пункте 13 настоящего стандарта государственной услуги.

Подтверждением принятия жалобы в Государственную корпорацию, поступившей как нарочно, так и почтой, является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата регистрации проставляются на втором экземпляре жалобы или сопроводительном письме к жалобе).

При обращении через портал информацию о порядке обжалования можно получить по телефону единого контакт-центра 1414.

При отправке жалобы через портал услугополучателю из "личного кабинета" доступна информация об обращении, которая обновляется в ходе обработки обращения услугодателем (отметки о доставке, регистрации, исполнении, ответ о рассмотрении или отказе в рассмотрении).

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя, соответствующего местного исполнительного органа или Государственной корпорации, подлежит рассмотрению в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется услугополучателю посредством почтовой связи либо выдается нарочно в канцелярии услугодателя, соответствующего местного исполнительного органа или Государственной корпорации.

В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель может обратиться с жалобой в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, подлежит рассмотрению в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации.

Сноска. Пункт 11 в редакции приказа и.о. Министра национальной экономики РК от 20.01.2016 № 20 (вводится в действие с 01.03.2016); с изменениями, внесенными приказом Министра по инвестициям и развитию РК от 22.06.2017 № 376 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

12. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной форме и через Государственную корпорацию

Сноска. Наименование главы 4 в редакции приказа и.о. Министра национальной экономики РК от 20.01.2016 № 20 (вводится в действие с 01.03.2016).

13. Услугополучателям, имеющим нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, ограничивающее его жизнедеятельность, в случае необходимости, прием документов для оказания государственной услуги, производится работником Государственной корпорацией с выездом по месту жительства посредством обращения через Единый контакт – центр 1414, 8 800 080 7777.

Адреса мест оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсах:

1) услугодателя – www.mid.gov.kz;

2) Государственной корпорации – www.gov4c.kz.

Сноска. Пункт 13 в редакции приказа Министра по инвестициям и развитию РК от 22.06.2017 № 376 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

14. Услугополучатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через портал при условии наличия ЭЦП.

15. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством "личного кабинета" портала, справочных служб услугодателя по вопросам оказания государственной услуги, а также единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.

16. Контактные телефоны справочных служб услугодателя по вопросам оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе услугодателя: www.mid.gov.kz. Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 1414.

Сноска. Пункт 16 в редакции приказа Министра по инвестициям и развитию РК от 22.06.2017 № 376 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Приложение 1
к стандарту государственной
услуги
"Назначение жилищной
помощи"

Форма

Наименование Управления координации

занятости и социальных программ

(городов областного значения и г.г. Астаны и Алматы)

отдела занятости и социальных программ

(города, района)

Заявление
о назначении жилищной помощи

Я _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии),

_____

индивидуальный идентификационный номер, год рождения)

являющийся (аяся) собственником (нанимателем) жилья, № удостоверения

личности, кем выдан _____.

Прошу назначить моей семье в количестве _____ человек,

проживающей по адресу:_____

жилищную помощь для возмещения затрат по оплате содержания жилища и

потребленные жилищно-коммунальные услуги.

№	Члены семьи заявителя Ф.И.О.	Дата рождения	Родственные отношения	Социальный статус

№ лицевого счета _____, наименование банка _____.

Согласен на использования сведений, составляющих охраняемую

законом тайну, содержащихся в информационных системах.

Дата " " 20 года. Подпись услугополучателя

Приложение 2
к стандарту государственной
услуги "Назначение жилищной
помощи"

Сноска. Приложение 2 в редакции приказа и.о. Министра национальной экономики РК от 20.01.2016 № 20 (вводится в действие с 01.03.2016).

Форма

Реестр отправки невостребованных документов
в уполномоченный орган

Уполномоченный орган: _____

Наименование подразделения

Государственная корпорация "Правительство для граждан":_____

Время формирования реестра:_____

№	Идентификатор	ФИО (при его наличии) услугополучателя	Наименование, предоставляемой услуги	Дата приема	Планируемая дата выдачи	Перечень, передаваемых документов
1	2	4	5	6	7	9

Всего: _____

Сдал _____/_____/ Принял _____/_____/

(ФИО при его (ФИО при его

наличии ответственного лица) наличии ответственного лица)

Приложение 3
к стандарту государственной
услуги "Назначение жилищной
помощи"

Сноска. Приложение 3 в редакции приказа Министра национальной экономики РК от 07.06.2016 № 242 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Форма

(Фамилия, имя, отчество (при наличии) (далее – ФИО),

_____

(адрес услугополучателя)

Расписка
об отказе в приеме документов

Руководствуясь пунктом 2 статьи 20 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года "О государственных услугах", отдел № ____ филиала некоммерческого акционерного общества "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (указать адрес) отказывает в приеме документов на оказание государственной услуги "Назначение жилищной помощи" ввиду представления Вами неполного пакета документов согласно перечню, и (или) документов с истекшим сроком действия предусмотренному стандартом государственной услуги, а именно:

Наименование отсутствующих документов, и (или) документов с истекшим сроком действия:

1. _____;

2. _____;

3. _____.

Настоящая расписка составлена в 2 экземплярах, по одному для каждой стороны.

ФИО (при наличии) (работника Государственной корпорации) (подпись)

Исполнитель: Ф.И.О. (при наличии)_____

Телефон _____

Получил: Ф.И.О. (при наличии)/подпись услугополучателя

"____"_____ 20___ года