

Утвержден  
постановлением Правительства  
Республики Казахстан  
от « 5 » марта 2014 года  
№ 185

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

### **1. Общие положения**

1. Государственная услуга «Назначение жилищной помощи» (далее – государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством регионального развития Республики Казахстан (далее – Министерство).

3. Государственная услуга оказывается Управлениями координации занятости и социальных программ городов Астаны и Алматы, отделами занятости и социальных программ районов, городов областного значения (далее – услугодатель).

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через:

1) Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета по контролю автоматизации государственных услуг и координации деятельности центров обслуживания населения Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (далее – ЦОН);

2) веб-портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz) (далее – портал).

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

4. Срок оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи пакета документов в ЦОН, а также при обращении на портал – 10 (десять) календарных дней.

День сдачи пакета документов в ЦОН не входит в срок оказания государственной услуги, при этом услугодатель предоставляет результат оказания государственной услуги за день до окончания срока оказания государственной услуги;

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

3) максимальное допустимое время обслуживания – 15 (пятнадцать) минут.

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

6. Результат оказания государственной услуги – уведомление о назначении жилищной помощи (далее – уведомление).

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная.

В случае обращения услугополучателя за получением уведомления на бумажном носителе уведомление оформляется в электронном формате, распечатывается и заверяется печатью и подписью уполномоченного лица ЦОНа.

При обращении через портал результат оказания государственной услуги направляется услугополучателю в «личный кабинет» в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) уполномоченного лица услугодателя.

7. Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицам: малообеспеченным семьям (гражданам), постоянно проживающим в данной местности, имеющим право на получение жилищной помощи (далее - услугополучатели).

8. График работы:

1) ЦОНа – с понедельника по субботу с 9.00 до 20.00 часов, без перерыва на обед, кроме выходных и праздничных дней в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается 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).

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

1) в ЦОН:

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

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

документы, подтверждающие доходы семьи, указанные в пунктах 1, 5, 6, 7, подпункте 2) пункта 8 и пункте 10 приложения 2 к настоящему стандарту государственной услуги. 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 документов, удостоверяющих личность услугополучателя, документов, подтверждающих доходы семьи, указанные в пунктах 2, 3, 4, подпункте 1) пункта 8 и пункте 9 приложения 2 к настоящему стандарту государственной услуги, местожительства граждан, о зарегистрированных правах на жилище, работник ЦОНа получает из соответствующих государственных информационных систем в форме электронных данных, удостоверенных ЭЦП уполномоченных лиц государственных органов.

Работник ЦОНа получает письменное согласие услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, при оказании государственных услуг, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

В случаях, если услугополучатель не обратился за результатом государственной услуги в указанный в ней срок, ЦОН обеспечивает его хранение в течение одного месяца, после чего передает их услугодателю для дальнейшего хранения по реестру по форме, согласно приложению 3 к настоящему стандарту государственной услуги.

При обращении услугополучателя в ЦОН за получением готовых документов по истечении одного месяца, ЦОН в течение одного рабочего дня делает запрос услугодателю. Услугодатель в течение одного рабочего дня направляет готовые документы в ЦОН, после чего ЦОН выдает готовые документы услугополучателю;

2) на портал:

запрос в форме электронного документа, удостоверенный ЭЦП услугополучателя.

электронные копии документов, подтверждающих доходы семьи указанные в пунктах 1, 5, 6, 7, подпункте 2) пункта 8 и пункте 10 приложения 2 к настоящему стандарту государственной услуги;

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

электронную копию счета на потребление коммунальных услуг;

электронную копию квитанции-счета за услуги телекоммуникаций или копия 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 документов, удостоверяющих личность услугополучателя, документов, подтверждающие доходы семьи указанные в пунктах 2, 3, 4, подпункте 1) пункта 8 и пункте 9 приложения 2 к настоящему стандарту государственной услуги, место жительства граждан, о зарегистрированных

правах на жилище, услугодатель получает из соответствующих государственных информационных систем в форме электронных документов, удостоверенных ЭЦП уполномоченных лиц государственных органов.

При подаче услугополучателем всех необходимых документов:

1) в ЦОНе - выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

номера и даты приема документа;

вида запрашиваемой государственной услуги;

количества и названия приложенных документов;

даты (времени) получения государственной услуги и места выдачи документов;

фамилии, имени, отчества ответственного лица, принявшего документы;

фамилии, имени, отчества, контактных данных услугополучателя;

2) через портал – в «личном кабинете» услугополучателя отображается статус о принятии запроса для оказания государственной услуги с указанием даты получения результата государственной услуги.

10. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов, работником ЦОНа выдается расписка об отказе в приеме документов по форме, согласно приложению 4 к настоящему стандарту государственной услуги.

### **3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц, центров обслуживания населения и (или) их работников по вопросам оказания государственных услуг**

11. Обжалование решений, действий (бездействий) услугодателя и (или) его должностных лиц, центров обслуживания населения и (или) их работников по вопросам оказания государственных услуг: жалоба подается на имя руководителя услугодателя либо на имя руководителя соответствующего местного исполнительного органа областей, города республиканского значения, столицы, по адресам указанным на интернет-ресурсах – [www.minregion.gov.kz](http://www.minregion.gov.kz) и [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz).

Жалобы принимаются в письменной форме по почте либо нарочно через канцелярию услугодателя или соответствующего местного исполнительного органа областей, города республиканского значения, столицы.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя или соответствующего местного исполнительного органа областей, города республиканского значения, столицы с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу. После регистрации жалоба

направляется руководителю услугодателя или соответствующего местного исполнительного органа областей, города республиканского значения, столицы для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.

Жалоба на действия (бездействия) работника ЦОНа направляется к руководителю ЦОНа по адресам и телефонам, указанным на интернет-ресурсе ЦОНа: [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz).

Подтверждение принятия жалобы в канцелярии ЦОНа, 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). После регистрации жалоба направляется руководителю ЦОНа для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя, или соответствующий местный исполнительный орган областей, города республиканского значения, столицы или ЦОНа подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется услугополучателю посредством почтовой связи либо выдается нарочно в канцелярии услугодателя или соответствующего местного исполнительного органа областей, города республиканского значения, столицы.

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).

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 пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

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 центры обслуживания населения**

13. Услугополучателям, у которых в связи с состоянием здоровья отсутствует возможность личной явки в ЦОН, прием документов, необходимых

для оказания государственной услуги, производится работником ЦОНа с выездом по месту жительства услугополучателя.

14. Адреса мест оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсах:

1) услугодателя – [www.minregion.gov.kz](http://www.minregion.gov.kz), раздел «Государственные услуги стандарты»;

2) ЦОНа – [www.con.gov.kz](http://www.con.gov.kz).

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

16. 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.

17. Контактные телефоны справочных служб услугодателя по вопросам оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе услугодателя: [www.minregion.gov.kz](http://www.minregion.gov.kz). Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 1414.

---

Приложение 1  
к стандарту государственной услуги  
«Назначение жилищной помощи»

Руководителю Управления координации  
занятости и социальных программ  
(*городов областного значения и г.г. Астаны и Алматы*)  
отдела занятости и социальных программ  
(*города, района*) \_\_\_\_\_  
(*фамилия, инициалы*)

**Заявление  
о назначении жилищной помощи**

Я \_\_\_\_\_  
*фамилия, имя, отчество (при наличии), 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.

№	<i>Члены семьи заявителя Ф.И.О.</i>	<i>Дата рождения</i>	<i>Родственные отношения</i>	<i>Социальный статус</i>

К заявлению прилагаю необходимые документы в количестве \_\_\_\_\_ штук.  
№ лицевого счета \_\_\_\_\_, наименование банка \_\_\_\_\_.

Дата « »

20 г.

Подпись заявителя

\_\_\_\_\_

Приложение 2  
к стандарту государственной услуги  
«Назначение жилищной помощи»

**Перечень  
документов, подтверждающих доходы семьи**

№	Требование	Форма предоставления
1	Доходы, получаемые в виде оплаты труда	Справка о заработной плате с места работы услугополучателя
2	Доходы, получаемые социальными выплатами	Предоставления не требуется, работник ЦОНа получает из соответствующих информационных систем
3	Доходы от предпринимательской и других видов деятельности	Предоставления не требуется, работник ЦОНа получает из соответствующих информационных систем
4	Доходы в виде алиментов на детей и других иждивенцев	Предоставления не требуется, работник ЦОНа получает из соответствующих информационных систем
5	От сдачи в аренду и продажи недвижимого имущества и транспортных средств	Объяснительная от услугополучателя в произвольной форме о сдаче в аренду и продаже недвижимого имущества и транспортных средств
6	Полученные в виде дарения, наследования недвижимого имущества, транспортных средств и другого имущества	Копия договора купли продажи
7	В виде вознаграждений (интереса) по денежным вкладам и депозитам	Копия сберегательных книжек
8	Стипендия учащихся	1) Для учащихся в высших учебных заведениях - предоставления справки не требуется, работник ЦОНа получает из соответствующих информационных систем; 2) Для учащихся в средних учебных заведениях - копия справки, подтверждающей доходы от стипендии
9	Подтверждение статуса безработного гражданина	Предоставления не требуется, работник ЦОНа получает из соответствующих информационных систем
10	Доходы от личного	Справка с местного исполнительного



подсобного хозяйства – приусадебного хозяйства, включающего содержание скота и птицы, садоводство, огородничество	органа о личном подсобном хозяйстве – приусадебном хозяйстве, включающем содержание скота и птицы, садоводство, огородничество
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

Приложение 3  
к стандарту государственной услуги  
«Назначение жилищной помощи»

**Реестр отправки не востребоваанных документов в уполномоченный орган**

Уполномоченный орган: \_\_\_\_\_  
Наименование подразделения РГП ЦОН: \_\_\_\_\_  
Время формирования реестра: \_\_\_\_\_

<b>№</b>	<b>Идентификатор</b>	<b>ФИО услугополучателя</b>	<b>Наименование, предоставляемой услуги</b>	<b>Дата приема</b>	<b>Планируемая дата выдачи</b>	<b>Перечень, передаваемых документов</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>9</b>

Всего: \_\_\_\_\_

Сдал \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(ФИО ответственного лица)

Принял \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(ФИО ответственного лица)

\_\_\_\_\_

Приложение 4  
к стандарту государственной услуги  
«Назначение жилищной помощи»

(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 РГП «Центр обслуживания населения» (указать адрес) отказывает в приеме документов на оказание государственной услуги (указать наименование государственной услуги в соответствии со стандартом государственной услуги) ввиду представления Вами неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги, а именно:

Наименование отсутствующих документов:

1. \_\_\_\_\_;
2. \_\_\_\_\_;
3. \_\_\_\_\_.

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

ФИО (работника ЦОН)

(подпись)

Исполнитель: Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Получил: Ф.И.О. / подпись услугополучателя

« »

20 год

\_\_\_\_\_