

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

**Стандарт государственной услуги
«Постановка на учет и очередность, а также принятие местными
исполнительными органами решения о предоставлении жилища
гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного
фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в
частном жилищном фонде»**

1. Общие положения

1. Государственная услуга «Постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде» (далее – государственная услуга).

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

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) 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 (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 – 30 (тридцать) 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 постановке на учет с указанием порядкового номера очереди (далее – уведомление) либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренным пунктом 10 настоящего стандарта государственной услуги.

Принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного коммунального жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, осуществляется в соответствии с Правилами предоставления и пользования жилищем из государственного жилищного фонда или жилищем, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 1 декабря 2011 года № 1420 согласно спискам очередности.

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 ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

7. Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицам: гражданам Республики Казахстан, постоянно проживающим в соответствующем неселенном пункте (независимо от срока проживания), нуждающимся в жилище из коммунального жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде (далее – услугополучатели) и относящимся к:

1) инвалидам и участникам Великой Отечественной войны;

2) детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей;

3) социально уязвимым слоям населения, указанным в подпунктах 2) – 6), 8) – 12) части второй настоящего пункта, имеющим совокупный среднемесячный доход за последние двенадцать месяцев перед обращением о предоставлении жилища на каждого члена семьи ниже 3,1-кратного размера

прожиточного минимума, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете. Коэффициент 3,1-кратного размера прожиточного минимума не распространяется на детей-инвалидов;

4) государственным служащим, работникам бюджетных организаций, военнослужащим, кандидатам в космонавты, космонавтам, сотрудникам специальных государственных органов и лицам, занимающим государственные выборные должности;

5) гражданам, единственное жилище которых признано аварийным в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

К социально уязвимым слоям населения относятся:

1) инвалиды и участники Великой Отечественной войны;

2) лица, приравненные к инвалидам и участникам Великой Отечественной войны;

3) инвалиды 1 и 2 групп;

4) семьи, имеющие или воспитывающие детей-инвалидов;

5) лица, страдающие тяжелыми формами некоторых хронических заболеваний, перечисленных в списке заболеваний, утверждаемом Правительством Республики Казахстан;

6) пенсионеры по возрасту;

7) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, не достигшие двадцати девяти лет, потерявшие родителей до совершеннолетия. При призыве таких лиц на воинскую службу возраст продлевается на срок прохождения срочной воинской службы;

8) оралманы;

9) лица, лишившиеся жилища в результате экологических бедствий, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;

10) многодетные семьи;

11) семьи лиц, погибших (умерших) при исполнении государственных или общественных обязанностей, воинской службы, при подготовке или осуществлении полета в космическое пространство, при спасании человеческой жизни, при охране правопорядка;

12) неполные семьи.

Лица признаются нуждающимися в жилище из государственного жилищного фонда, если:

1) они не имеют жилища на праве собственности на территории Республики Казахстан при постановке на учет и на момент предоставления жилища из коммунального жилищного фонда или жилищного фонда государственного предприятия;

2) они не имеют жилища на праве собственности в данном населенном пункте при постановке на учет и на момент предоставления жилища из жилищного фонда государственного учреждения;

3) они не имеют в постоянном пользовании в данном населенном пункте жилища из коммунального жилищного фонда;

4) жилище, в котором проживает семья, не отвечает установленным санитарным и техническим требованиям;

5) в смежных, неизолированных жилых помещениях проживают две и более семей;

б) в составе семьи имеются больные, страдающие тяжелыми формами некоторых хронических заболеваний (по списку тяжелых форм некоторых хронических заболеваний), при которых совместное проживание с ними в одном помещении (квартире) становится невозможным.

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 о постановке на учет с указанием согласия на проверку местным исполнительным органом наличия или отсутствия у заявителя и постоянно проживающих с ним членов семьи в постоянном пользовании в данном населенном пункте жилища из коммунального жилищного фонда по форме, согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги;

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

копии свидетельства о заключении (расторжении) брака (до 1 июня 2008 года), о смерти членов семьи (до 13 августа 2007 года), о рождении детей (до 13 августа 2007 года);

граждане, относящиеся к социально уязвимым слоям населения (за исключением детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и детей-инвалидов), дополнительно представляют сведения о доходах за последние двенадцать месяцев перед обращением на каждого члена семьи;

граждане, относящиеся к категории государственных служащих, работники бюджетных организаций, военнослужащие, сотрудники специальных государственных органов и лица, занимающие государственные выборные должности, дополнительно представляют справку с места работы (службы). Кандидаты в космонавты, космонавты представляют документ, подтверждающий их статус, который присваивается Правительством Республики Казахстан;

гражданами, единственное жилище которых признано аварийным, представляется соответствующая справка местного исполнительного органа;

в случаях, когда жилище, в котором проживает семья, не отвечает установленным санитарным и техническим требованиям, либо когда в смежных, неизолированных жилых помещениях проживают две и более семей, либо когда в составе семьи имеются больные, страдающие тяжелыми формами некоторых хронических заболеваний, при которых совместное проживание с ними в одном помещении (квартире) становится невозможным, заявители дополнительно представляют справку соответствующего уполномоченного органа.

Сведения документов, удостоверяющих личность, свидетельства о заключении или расторжении брака (после 1 июня 2008 года), о смерти (после 13 августа 2007 года), о рождении детей (после 13 августа 2007 года), справки о наличии или отсутствии жилища (по Республике Казахстан), принадлежащего им на праве собственности, адресной справки, решение суда о признании других лиц членами семьи услугополучателя, документов, подтверждающих принадлежность услугополучателя либо членов его семьи к социально уязвимым слоям населения, работник ЦОНа получает из соответствующих государственных информационных систем в форме электронных документов, 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 услугодателя для дальнейшего хранения по реестру по форме, согласно приложению 2 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 услугодателя. 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, удостоверенного ЭЦП услугополучателя;

электронную копию свидетельства о заключении (расторжении) брака (до 1 июня 2008 года), о смерти членов семьи (до 13 августа 2007 года) о рождении детей (до 13 августа 2007 года);

электронную копию справки с места работы (службы) граждан, относящиеся к категории государственных служащих, работников бюджетных организаций, военнослужащих, сотрудникам специальных государственных

органов и лиц, занимающих государственные выборные должности. Кандидаты в космонавты, космонавты предоставляют электронную копию документа, подтверждающего их статус, который присваивается Правительством Республики Казахстан;

электронная копия заключения об аварийном состоянии дома (выдается уполномоченными лицензиатами) для граждан, единственное жилище которых признано аварийным;

в случаях, когда жилище, в котором проживает семья, не отвечает установленным санитарным и техническим требованиям, либо когда в смежных, неизолированных жилых помещениях проживают две и более семей, либо когда в составе семьи имеются больные, страдающие тяжелыми формами некоторых хронических заболеваний, при которых совместное проживание с ними в одном помещении (квартире) становится невозможным, услугодатели дополнительно предоставляют электронную копию справки соответствующего уполномоченного органа;

граждане, относящиеся к таким социально уязвимым слоям населения, как оралманы; лица, лишившиеся жилища в результате экологических бедствий, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера; семьи лиц, погибших (умерших) при исполнении государственных или общественных обязанностей, воинской службы, подготовке или осуществлении полета в космическое пространство, спасании человеческой жизни, охране правопорядка, дополнительно предоставляют электронную копию документа, подтверждающего принадлежность заявителя (семьи) к социально уязвимым слоям населения.

Сведения документов, удостоверяющих личность, свидетельство о заключении или расторжении брака (после 1 июня 2008 года), о смерти (после 13 августа 2007 года), о рождении детей (после 13 августа 2007 года), справки о наличии или отсутствии жилища, принадлежащего им на праве собственности, адресная справка, решение суда о признании других лиц членами семьи услугодателя, сведения документов, подтверждающих принадлежность услугодателя либо членов его семьи к социально уязвимым слоям населения, являющиеся государственными электронными информационными ресурсами, услугодатель получает из соответствующих государственных информационных систем в форме электронных документов, удостоверенных ЭЦП уполномоченных лиц государственных органов.

При подаче услугодателем 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 оказания государственной услуги.

10. Основаниями для отказа в оказании государственной услуги является установление, что гражданин стал нуждающимся в результате преднамеренного ухудшения своих жилищных условий в течение последних пяти лет путем:

1) обмена жилого помещения;

2) отчуждения пригодного для проживания жилища, принадлежавшего ему на праве собственности, независимо от того, в том же или другом населенном пункте Республики Казахстан оно находилось, кроме случаев, когда жилище приобретено местным исполнительным органом при неспособности залогодателя – гражданина Республики Казахстан, единственное жилище которого приобреталось по долгосрочным льготным жилищным кредитам, полученным в соответствии с законодательством Республики Казахстан, исполнять обязательства по ипотечному жилищному займу;

3) разрушения или порчи жилища по его вине;

4) выезда из жилища, при проживании в котором он не был нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде;

5) вселения других лиц, кроме супруга, несовершеннолетних и нетрудоспособных детей, а также нетрудоспособных родителей.

В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов согласно пункту 9 настоящего стандарта государственной услуги, работник ЦОНа отказывает в приеме заявления и выдает расписку об отказе в приеме документов по форме согласно приложению 3 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 и 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.

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, раздел «Государственные услуги стандарты»;

2) ЦОНа – 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. Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 1414.

Приложение 1
к стандарту государственной услуги
«Постановка на учет и очередность, а
также принятие местными
исполнительными органами решения о
предоставлении жилища гражданам,
нуждающимся в жилище из
государственного жилищного фонда или
жилище, арендованном местным
исполнительным органом в частном
жилищном фонде»

Руководителю местного
исполнительного органа
городов Астаны и Алматы,
районов и городов областного значения
(фамилия, инициалы)
от гражданина(ки) _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего (ей) по адресу _____

Заявление

Прошу Вас поставить меня на учет для предоставления жилища из государственного жилищного фонда/жилища, арендованного местным исполнительным органом в частном жилищном фонде.

Не возражаю против проверки наличия или отсутствия у меня и постоянно проживающих со мной членов семьи в постоянном пользовании в данном населенном пункте жилища из коммунального жилищного фонда.

Приложение: _____

(дата, подпись)

Приложение 2
к стандарту государственной услуги
«Постановка на учет и очередность,
а также принятие местными
исполнительными
органами решения о предоставлении
жилища гражданам, нуждающимся в
жилище из государственного
жилищного фонда или жилище,
арендованном местным исполнительным
органом в частном жилищном фонде»

Реестр отправки невостребованных документов в уполномоченный орган

Уполномоченный орган: _____

Наименование подразделения РГП ЦОН: _____

Время формирования реестра: _____

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

Всего: _____

Сдал _____ / _____ /

(ФИО ответственного лица)

Принял _____ / _____ /

(ФИО ответственного лица)

Приложение 3
к стандарту государственной услуги
«Постановка на учет и очередность,
а также принятие местными
исполнительными
органами решения о предоставлении
жилища гражданам, нуждающимся в
жилище из государственного жилищного
фонда или жилище, арендованном
местным исполнительным
органом в частном жилищном фонде»

(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:

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
