

## «Тұрғын үй көмегін тағайындау» мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты

### 1. Жалпы ережелер

1. «Тұрғын үй көмегін тағайындау» мемлекеттік көрсетілетін қызметі (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет).

2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі (бұдан әрі – Министрлік) әзірледі.

3. Мемлекеттік көрсетілетін қызметті Астана және Алматы қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру:

1) «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация);

2) «электрондық үкіметтің www.egov.kz веб-порталы (бұдан әрі – портал) арқылы жүзеге асырылады.

*Ескерту. 3-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Ұлттық экономика министрінің 10.09.2015 № 635 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); өзгеріс енгізілді - ҚР Ұлттық экономика министрінің м.а. 20.01.2016 № 20 (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрықтарымен.*

### 2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

4. Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі:

1) Порталға өтініш берген кезде мемлекеттік корпорацияға құжаттар топтамасын тапсырған күннен бастап – күнтізбелік 10 (он) күн;

2) құжаттар топтамасын тапсыру үшін күтудің рұқсат етілетін ең ұзақ уақыты – 15 (он бес) минут;

3) қызмет көрсетудің рұқсат етілетін ең ұзақ уақыты – 20 (жиырма) минут.

*Ескерту. 4-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Ұлттық экономика министрінің м.а. 20.01.2016 № 20 (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.*

5. Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

6. Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі – тұрғын үй көмегін тағайындау туралы хабарлама (бұдан әрі – хабарлама).

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесін беру нысаны:  
электрондық түрде.

Порталда мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті адамының электрондық цифрлық қолтаңбасы (бұдан әрі – ЭЦҚ) қойылған электрондық құжат нысанында көрсетілетін қызметті алушының «жеке кабинетіне» жіберіледі.

7. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті алушы) тегін көрсетіледі.

8. Жұмыс кестесі:

1) Мемлекеттік корпорацияның – Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес жексенбі және мереке күндерін қоспағанда, дүйсенбіден бастап сенбіні қоса алғанда, белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес түскі үзіліссіз сағат 9.00-ден 20.00-ге дейін.

Мемлекеттік қызмет алдын ала жазылусыз және жеделдетіп қызмет көрсетусіз электрондық кезек тәртібімен мемлекеттік қызметті алушының тіркелген орны бойынша көрсетіледі, көрсетілетін қызметті алушының қалауы бойынша электрондық кезекті портал арқылы брондауға болады;

2) порталдың – жөндеу жұмыстарын жүргізуге байланысты техникалық үзілістерді қоспағанда, тәулік бойы (көрсетілетін қызметті алушы жұмыс уақыты аяқталғаннан кейін, Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес демалыс және мереке күндері өтініш жасаған кезде, өтініштерді қабылдауды және мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесін беруді келесі жұмыс күнінде жүзеге асырады).

*Ескерту. 8-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Ұлттық экономика министрінің м.а. 20.01.2016 № 20 (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.*

9. Көрсетілетін қызметті алушы (не нотариалды куәландырылған сенімхат бойынша оның өкілі) өтініш берген кезде мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті құжаттардың тізбесі:

1) Мемлекеттік корпорацияға:

осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша өтініш;

өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжат (көрсетілетін қызметті алушының жеке басын сәйкестендіру үшін түпнұсқасы ұсынылады);

отбасының кірісін растайтын құжаттар (тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алынған мәліметтерді қоспағанда);

тұрғын үйді (тұрғын ғимаратты) күтіп-ұстауға арналған ай сайынғы жарналардың мөлшері туралы шоттар;

коммуналдық қызметтерді тұтынуға арналған шоттар;

телекоммуникация қызметтері үшін түбіртек-шот немесе байланыс қызметтерін көрсетуге арналған шарттың көшірмесі;

жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйді пайдаланғаны үшін жергілікті атқарушы орган берген жалдау ақысының мөлшері туралы шот;

2) порталда:

көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ-сымен куәландырылған электрондық құжат нысанындағы сұрау салу;

отбасының табысын растайтын құжаттардың электрондық көшірмесі;  
тұрғын үйді (тұрғын ғимаратты) күтіп-ұстауға арналған ай сайынғы жарналардың мөлшері туралы шоттардың электрондық көшірмесі;

коммуналдық қызметтерді тұтынуға арналған шоттардың электрондық көшірмесі;

телекоммуникация қызметтері үшін түбіртек-шоттың немесе байланыс қызметтерін көрсетуге арналған шарттың электрондық көшірмесі;

жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйді пайдаланғаны үшін жергілікті атқарушы орган берген жалдау ақысының мөлшері туралы шоттың электрондық көшірмесі.

Көрсетілетін қызметті алушының жеке басын куәландыратын; тұрғын үйге тіркелген құқықтары туралы құжаттар туралы мәліметтер; мекенжай анықтамасы, әлеуметтік төлемдер түрінде алынатын табыстар; кәсіпкерлік және басқа да қызмет түрлерінен түсетін табыстар; балаларға және асырауындағы басқа да адамдарға алименттер түріндегі табыстар; азаматтың жұмыссыз мәртебесін растайтын құжат қызмет берушіге тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден «электрондық үкімет» арқылы беріледі.

Құжаттарды қабылдаған кезде Мемлекеттік корпорацияның қызметкері құжаттардың электрондық көшірмелерін жасайды, содан кейін түпнұсқаларды көрсетілетін қызметті алушыға қайтарады.

Мемлекеттік қызмет көрсетілген кезде, егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, көрсетілетін қызметті алушы ақпараттық жүйелерде қамтылған, заңмен қорғалатын құпияны құрайтын мәліметтерді пайдалануға Мемлекеттік корпорация ұсынған нысан бойынша келісімін береді.

Мемлекеттік корпорация арқылы құжаттарды қабылдаған кезде көрсетілетін қызметті алушыға тиісті құжаттардың қабылданғаны туралы қолхат беріледі.

Мемлекеттік корпорацияда дайын құжаттарды беру азаматтың (не нотариалды расталған сенімхат бойынша оның өкілінің) жеке басын растайтын құжат ұсынылған кезде қолхат негізінде жүзеге асырылады.

Мемлекеттік корпорация бір ай бойы нәтиженің сақталуын қамтамасыз етеді, содан кейін оларды осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша талап етілмеген құжаттарды уәкілетті органға жіберу тізілімімен көрсетілетін қызметті алушыға одан әрі сақтау үшін береді. Бір ай өткен соң көрсетілетін қызметті алушы өтініш жасаған кезде Мемлекеттік корпорацияның сұратуы бойынша көрсетілетін қызметті беруші бір жұмыс күні ішінде көрсетілетін қызметті алушыға беру үшін Мемлекеттік корпорацияға дайын құжаттарды жібереді.

*Ескерту. өзгеріс енгізілді - ҚР Ұлттық экономика министрінің 07.06.2016 № 242 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрықтарымен.*

Портал арқылы өтініш жасаған жағдайда көрсетілетін қызметті

алушының «жеке кабинетіне» мемлекеттік көрсетілетін қызмет көрсетуге арналған сұратудың қабылдағаны туралы мәртебе, сондай-ақ мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесін алу күні мен уақыты көрсетіле отырып, хабарлама жіберіледі.

*Ескерту. 9-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Ұлттық экономика министрінің м.а. 20.01.2016 № 20 (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.*

10. Көрсетілетін қызметті алушы осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының 9-тармағында көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың толық емес топтамасын және (немесе) қолданылу мерзімі өтіп кеткен құжаттарды ұсынған жағдайда, Мемлекеттік корпорацияның қызметкері осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына 3-қосымшаға сәйкес нысан бойынша құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат береді.

*Ескерту. 10-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Ұлттық экономика министрінің 07.06.2016 № 242 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.*

### **3. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) олардың лауазымды тұлғаларының, мемлекеттік корпорацияның және (немесе) оның қызметкерлерінің шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі**

*Ескерту. 3-тараудың тақырыбы жаңа редакцияда - ҚР Ұлттық экономика министрінің м.а. 20.01.2016 № 20 (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.*

11. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің не (немесе) оның лауазымды тұлғаларының шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану: шағым көрсетілетін қызметті беруші басшысының атына не тиісті жергілікті атқарушы орган басшысының атына осы мемлекеттік көрсетілген қызмет стандартының 13-тармағында көрсетілген мекенжайлар бойынша беріледі.

Шағымдар жазбаша нысанда пошта арқылы немесе көрсетілетін қызметті берушінің немесе тиісті жергілікті атқарушы органның кеңсесі арқылы қолма-қол қабылданады.

Шағымды қабылдаған адамның тегі мен аты-жөні, берілген шағымға жауап алу мерзімі және орны көрсетіле отырып, шағымды көрсетілетін қызметті берушінің немесе тиісті жергілікті атқарушы органның кеңсесінде тіркеу (мөртаңба, кіріс нөмірі және күні) оның қабылданғанын растау болып табылады.

Мемлекеттік корпорация қызметкерінің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының 13-тармағында көрсетілген мекенжайлар мен телефондар бойынша Мемлекеттік корпорация басшысына жіберіледі.

Қолма-қол, сол сияқты пошта арқылы түскен шағымның Мемлекеттік корпорация кеңсесінде қабылданғанын растау оны тіркеу (мөртаңба, кіріс нөмірі және тіркелген күні шағымның екінші данасына немесе шағымға

ілеспе хатқа қойылады) болып табылады.

Портал арқылы өтініш берген кезде шағымдану тәртібі туралы ақпаратты бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефоны бойынша алуға болады.

Шағымды көрсетілетін қызметті алушының «жеке кабинетінен» портал арқылы жіберілген кезде көрсетілетін қызметті беруші өтінішті өңдеу (жеткізу, тіркеу, орындау туралы белгілер, қарау немесе қараудан бас тарту туралы жауап) барысында жаңартылатын өтініш туралы ақпарат қолжетімді болады.

Көрсетілетін қызметті берушінің, тиісті жергілікті атқарушы органның атына немесе Мемлекеттік корпорацияға келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы оны тіркеген күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде қаралуға жатады. Шағымды қараудың нәтижелері туралы дәлелді жауап пошта байланысы арқылы көрсетілетін қызметті алушыға жіберіледі не көрсетілетін қызметті берушінің, тиісті жергілікті атқарушы органның кеңсесінде немесе Мемлекеттік корпорацияда қолма-қол беріледі.

Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға шағым бере алады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы оны тіркеген күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде қаралуға жатады.

*Ескерту. 11-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Ұлттық экономика министрінің м.а. 20.01.2016 № 20 (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.*

12. Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда көрсетілетін қызметті алушының Қазақстан Республикасының [заңнамасында](#) белгіленген тәртіппен сотқа жүгінуге құқығы бар.

#### **4. Мемлекеттік оның ішінде электрондық нысанда және мемлекеттік корпорация арқылы қызмет көрсету ерекшеліктері ескеріле отырып қойылатын өзге де талаптар**

*Ескерту. 4-тараудың тақырыбы жаңа редакцияда - ҚР Ұлттық экономика министрінің м.а. 20.01.2016 № 20 (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.*

13. Тыныс–тіршілігін шектейтін, ағза функциясының тұрақты бұзылуынан денсаулығы нашарлаған көрсетілетін қызметті алушыларға, қажет болған жағдайда, мемлекеттік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды қабылдауды, Бірыңғай байланыс орталығының 1414, 8 800 080 7777 нөміріне жүгіну арқылы тұрғылықты жеріне шығумен Мемлекеттік корпорацияның қызметкері жүргізеді.

Мемлекеттік қызметті көрсету орындарының мекенжайлары:

1) көрсетілетін қызметті берушінің – [www.economy.gov.kz](http://www.economy.gov.kz);

2) Мемлекеттік корпорацияның – [www.g2c.gov.kz](http://www.g2c.gov.kz) интернет-ресурстарында орналастырылған.

*Ескерту. 13-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Ұлттық экономика министрінің м.а. 20.01.2016 № 20 (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.*

14. Көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ болған жағдайда мемлекеттік көрсетілетін қызметті портал арқылы электрондық нысанда алу мүмкіндігі бар.

15. Көрсетілетін қызметті алушының қашықтықтан қол жеткізу режимінде порталдың «жеке кабинеті» арқылы, мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі анықтамалық қызметтер, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы мемлекеттік қызметті көрсетудің тәртібі мен мәртебесі туралы ақпаратты алу мүмкіндігі бар.

16. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі анықтамалық қызметтердің байланыс телефондары көрсетілетін қызметті берушінің [www.economy.gov.kz](http://www.economy.gov.kz). интернет-ресурсында орналастырылған. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі [бірыңғай байланыс орталығы](#): (1414).

«Тұрғын үй көмегін тағайындау»  
мемлекеттік көрсетілетін қызмет  
стандартына  
1-қосымша

Нысан

\_\_\_\_\_ (қаланың, ауданның)

жұмыспен қамту

және әлеуметтік бағдарламалар  
бөлімінің (облыстық маңызы бар

қалалардың және Астана мен

Алматы қалаларының)

Жұмыспен қамтуды үйлестіру және

әлеуметтік бағдарламалар

басқармасының атауы

### Тұрғын үй көмегін тағайындау туралы өтініш

Мен \_\_\_\_\_  
(тегі, аты, әкесінің аты (бар болса),

\_\_\_\_\_ (жеке сәйкестендіру нөмері, туған жылы)

тұрғын үйдің меншік иесі (жалдаушы) болып табыламын, жеке куәлік

№ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ берген.

Тұрғын үйді күтіп-ұстауға және тұтынылған тұрғын үй-коммуналдық қызметтерге ақы төлеу жөніндегі шығындарды өтеу үшін

\_\_\_\_\_ мекенжайы бойынша тұратын \_\_\_\_\_ адам менің отбасыма тұрғын үй көмегін тағайындауды сұраймын.

№	Өтініш берушінің отбасы мүшелері Т.А.Ә.	Туған жылы	Туыстық қатынасы	Әлеуметтік мәртебесі

Өтінішке саны \_\_\_\_ дана қажетті құжаттарды қоса беремін.

Жеке шотының № \_\_\_\_\_, банктің атауы \_\_\_\_\_.

Күні: 20 \_ жылғы «\_\_» \_\_\_\_\_ Өтініш берушінің қолы \_\_\_\_\_

«Тұрғын үй көмегін тағайындау»  
 мемлекеттік көрсетілетін қызмет  
 стандартына  
 2-қосымша

Нысан

### Талап етілмеген құжаттарды уәкілетті органға жіберу тізілімі

Ескерту. 2-қосымша жаңа редакцияда - ҚР Ұлттық экономика министрінің м.а. 20.01.2016 № 20 (01.03.2016 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

Уәкілетті орган: \_\_\_\_\_

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы  
 бөлімшесінің атауы: \_\_\_\_\_

Тізілімді қалыптастыру уақыты: \_\_\_\_\_

№	Сәйкестендіруші	Көрсетілетін қызметті алушының (бұдан әрі) Т.А.Ә.	Көрсетілетін қызметтің атауы	Қабылданған күні	Беру жоспарланған күн	Берілетін құжаттардың тізбесі
1	2	3	4	5	6	7

Барлығы: \_\_\_\_\_

Тапсырған \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Қабылдады \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

(жауапты адамның (бұдан әрі) Т.А.Ә.)

(жауапты адамның (бұдан әрі) Т.А.Ә.)

«Тұрғын үй көмегін тағайындау»  
 мемлекеттік көрсетілетін қызмет  
 стандартына  
 3-қосымша

Нысан

\_\_\_\_\_  
(тегі, аты, әкесінің аты (бұдан әрі –  
Т.А.Ә.)

\_\_\_\_\_  
(көрсетілетін қызметті  
алушының мекенжайы)

*Ескерту. 3-қосымша жаңа редакцияда - ҚР Ұлттық экономика министрінің 07.06.2016  
№ 242 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң  
қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.*

### **Құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат**

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы  
15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 20-бабының 2-тармағын  
басшылыққа ала отырып, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік  
корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы филиалының  
№ \_\_ бөлімі (мекенжайы көрсетілсін) мемлекеттік қызмет көрсетуге  
«Тұрғын үй көмегін тағайындау» құжаттарды қабылдаудан Сіздің  
мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделген тізбеге сәйкес  
құжаттардың толық топтамасын және (немесе) қолданылу мерзімі өтіп  
кеткен құжаттарды ұсынбауыңызға байланысты бас тартады, атап  
айтқанда:

Жоқ құжаттардың атауы және (немесе) қолданылу мерзімі өтіп  
кеткен құжаттарды:

- 1) \_\_\_\_\_;
- 2) \_\_\_\_\_;
- 3) \_\_\_\_\_.

Осы қолхат әр тарапқа бір-бірден 2 данада жасалды.

Т.А.Ә. (Мемлекеттік корпорация қызметкері) (қолы)

Орындаушы: Т.А.Ә. \_\_\_\_\_

Телефоны \_\_\_\_\_

Алдым: Т.А.Ә./көрсетілетін қызметті алушының қолы

20 \_\_ жылғы «\_\_» \_\_\_\_\_