

## Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттарын бекіту туралы

### *Күшін жойған*

Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің 2007 жылғы 12 қазандағы N 289 Бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2007 жылғы 29 қарашада Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 5013 болып енгізілді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2010 жылғы 30 наурыздағы N 91 Бұйрығымен

**Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2010.03.30 N 91 Бұйрығымен.**

"Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 558 қаулысын іске асыру мақсатында, "Әділет органдары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 7-бабы 2 тармағының 3) тармақшасын басшылыққа ала отырып,  
**БҰЙЫРАМЫН:**

### 1. Қоса беріліп отырған:

1) осы бұйрыққа 1-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жер учаскесіне жеке меншік құқығы актісін беру мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты;

2) осы бұйрыққа 2-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы тұрақты жер пайдалану құқығы актісін беру мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты;

3) осы бұйрыққа 3-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы уақытша өтеулі (ұзақ мерзімді, қысқа мерзімді) жер пайдалану (жалдау) құқығы актісін беру мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты;

4) осы бұйрыққа 4-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы уақытша өтеусіз жер пайдалану құқығы актісін беру мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты.

2. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Әділет вице-министріне жүктелсін.

3. Осы бұйрық ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

*Министрдің  
міндетін атқарушы*

*Министрдің*

*"Келісілген"*

*Қазақстан Республикасы*

18 қазан 2007 жыл

Қазақстан Республикасы  
Әділет министрінің м. а.  
2007 жылғы 12 қазандағы  
N 289 бұйрығына  
1-қосымша

## **Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты "Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жер учаскесіне жеке меншік құқығына акті беру"**

### **1. Жалпы ережелер**

1. Осы стандарт Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жер учаскесіне жеке меншік құқығына актіні ресімдеудің тәртібін анықтайды.

2. Мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Жер кодексінің негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы (бұдан әрі - Орталық) жер қатынастары саласындағы функцияларды жүзеге асыратын облыстың (республикалық маңызы бар қаланың, астананың), ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының құрылымдық бөлімшесі (бұдан әрі - уәкілетті орган) арқылы жүзеге асырылады.

5. Тұтынушы алатын мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны жер учаскесіне жеке меншік құқығы актісі болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

- 1) құжаттарды ресімдеу мерзімі - 10 жұмыс күні ішінде;
- 2) материалдарды қосымша зерделеу немесе тексеру жүргізу қажет болған жағдайда, ресімдеу мерзімі 15 жұмыс күніне дейін ұзартылады;
- 3) кезекте күту мерзімі 30 минуттан аспайды.

**Ескерту. 7-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Әділет министрінің 2009.02.11 N 12 бұйрығымен.**

8. Қызметке төлем белгілі жылға арнайы уәкілетті органның тиістілі бұйрығымен бекітілген бағаларға сәйкес жүргізіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің, Қазақстан Республикасы Жер ресурстарын

басқару агенттігінің және орталықтардың тізбесі осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген веб-сайттарында, сондай-ақ ақпараттардың ресми көздерінде және орталықтар үй-жайларындағы стендтерде орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның алты күнінде, жексенбіні қоспағанда, белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес түскі асқа үзіліссіз сағат 9.00-ден 20.00-ға дейін ұсынылады. Қабылдау "электронды" кезек тәртібінде, алдын-ала жазбасыз және жеделдетілген қызмет көрсетусіз жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызмет тұтынушының тұратын жері бойынша Орталық ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтама бюросы, күту үшін креслолар, толтырылған бланк үлгілері бар ақпараттық стендтер орналасқан.

## **2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі**

12. Актіні беруге мүдделі жеке және заңды тұлғалар құжаттардың мынадай тізбесін ұсынады:

- 1) өтініш (уәкілетті органға сәйкестендіру құжатын дайындау);
- 2) жер учаскесіне жеке меншік құқығын беру туралы қаулыдан үзінді;
- 3) жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын әзірлеу үшін тапсырыс бланкісі;
- 4) салық төлеуші куәлігінің көшірмесі (СТН);
- 5) заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің нотариаттық куәландырылған көшірмесі;
- 6) жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесі (сенімхат болған кезде - сенімхаттың көшірмесі және сенім білдірілген адамның жеке куәлігінің болуы).

13. Бланкілер күту залындағы арнайы тағанда орналастырылады не Орталықтың консультантында болады.

14. Құжаттарды қабылдау (бланкілер, нысандар, өтініштер және басқа да құжаттар) "терезенің" арналғаны және атқаратын функциясы туралы ақпарат ілінген, сондай-ақ Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетілген "терезе" арқылы жүзеге асырылады.

15. Тұтынушыға:

- 1) сұрауды қабылдау күні және нөмірі;
- 2) сұранып отырылған мемлекеттік қызметтің түрі;
- 3) қоса берілген құжаттардың саны және атауы;
- 4) құжаттарды беру күні (уақыты) және орны;
- 5) құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты көрсетілуімен, тиісті құжаттардың қабылданғаны туралы қолхат беріледі.

16. Дайын құжаттарды тұтынушыға беруді Орталық инспекторы "терезе" арқылы күн сайын мерзімі көрсетілген қолхат негізінде жүзеге асырылады.

Егер тұтынушы құжаттарды алу үшін мезгілінде жүгінбесе, Орталық олардың сақталуын 1 ай қамтамасыз етеді, содан кейін уәкілетті органға жібереді.

17. Құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктер (түзетулер, тазартулар) анықталған жағдайда, уәкілетті орган құжаттар пакетін алғаннан кейін бір жұмыс күні ішінде қайтару себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа қайтарып береді.

Құжаттар пакетін алғаннан кейін Орталық бір жұмыс күні ішінде өтініш берушіге хабарлайды және уәкілетті органның қайтару себебі көрсетілген жазбаша негіздемесін береді.

### **3. Жұмыс қағидаттары**

18. Орталық қызметі:

- 1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
- 2) қызметтік борышты сақтау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыпайылық;
- 4) түбегейлі және толық ақпарат беру;
- 5) ақпаратты қорғау және құпиялылық қағидаттарына негізделеді.

### **4. Жұмыс нәтижелері**

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 2 қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

### **5. Шағымдану тәртібі**

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша нысанда пошта бойынша немесе қолданыстағы заңнамада көзделген жағдайларда электронды түрде не Орталықтың кеңсесі арқылы жұмыс күндерінде қолма-қол қабылданады.

22. Мемлекеттік қызметті ұсыну сапасына наразылықтар болған жағдайда шағымдар Орталық директорының немесе Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым Орталықтың ақпараттарды есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Заңнамада белгіленген тәртіппен берілген өтініш міндетті түрде қабылдануға, тіркелуге, есепке алынуға және қаралуға тиіс.

## 6. Байланыс ақпараты

24. Орталық директорының қабылдау және жұмыс кестесі Орталықтың жұмыс кестесіне сәйкес.

Орталықтың байланыс телефондары орталық ғимаратындағы сөрелерде және ресми ақпарат көздерінде орналасқан.

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, N 35 көшесі, N 8 үй, веб-сайт: [www.minjust.kz](http://www.minjust.kz)., Қазақстан Республикасы Жер ресурстарын басқару агенттігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, N 35 көшесі, N 8 үй, веб-сайт: [www.auzg.kz](http://www.auzg.kz).

### Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N р/с	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасу мекен-жайлары	Телефондары нөмірі
1	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жұбанова көш., 2 үй	37-02-06
2	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 70 "а" көш.	40-65-62
3	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көш., 97 үй	37-70-65
4	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 81 көш., 85 үй	43-84-14
5	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көш., 221 үй	263-82-51
6	Алматы қаласы Түркісіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9 үй	234-09-64
7	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көш., 9 үй	248-17-77
8	Көкшетау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Әуезов көш., 189 "а" үй	40-10-76
9	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көш., 109 үй	57-84-84
10	Талдықорған қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ., Тәуелсіздік, 67 "б" үй	24-41-33
11	Атырау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймұханов көш., 16 үй	35-47-05

12	Орал қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	О р а л Жамбыл көш., 81 үй	қ . ,	28-40-73, 28-13-12
13	Тараз қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Т а р а з Қойгелді 158 "а" үй	қ . , көш . ,	43-84-18 (i. 147)
14	Қарағанды қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Мұқанов көш., 5 үй		77-26-57, 77-37-43
15	Қарағанды қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй		41-63-03
16	Қарағанды қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Октябрь ауданы, 21 шағын ауд., 67 үй		42-72-60 (i.137)
17	Қарағанды қаласының N 4 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Т е м і р т а у Блюхер көш., 23 үй	қ . ,	98-65-87
18	Қостанай қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қ о с т а н а й Таран көш., 114 үй	қ . ,	53-45-74
19	Қызылорда қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қ ы з ы л о р д а Мұратбаев көш., н/ж	қ . ,	23-05-78
20	Ақтау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй		31-85-16
21	Шымкент қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/ж		30-06-79
22	Шымкент қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/ж		21-46-37
23	Павлодар қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	П а в л о д а р Павлов көш., 48 үй	қ . ,	33-47-55
24	Петропавл қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	П е т р о п а в л Әуезов көш., 157 үй	қ . ,	33-66-16
25	Өскемен қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ө с к е м е н Белинский көш., "а" үй	қ . , 37	22-24-28
26	Өскемен қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ө с к е м е н Ушанов көш., 99/1 үй	қ . ,	29-61-28
27	Өскемен қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	С е м е й 408-ші 21 үй	қ . , т о қ с а н ,	33-55-93

Мемлекеттік қызмет көрсету

стандартына 2 қосымша

**Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

--	--	--	--

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылғы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есептік жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақытылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
<b>2. Сапа</b>			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. құжаттар дұрыс ресімделген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызмет көрсетулердің, ақпараттардың % (үлесі)	50%	40%	
<b>4. Шағымдану процесі</b>			
4.1. қызмет көрсетудің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санымен негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізді шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібімен қанағаттандырылған тұтынушылардың % (үлесі)	85%	75%	
4.4. шағымдану мерзімімен қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

Қазақстан Республикасы

Әділет министрінің м. а.  
2007 жылғы 12 қазандағы

**Мемлекеттік қызмет көрсетудің  
стандарты "Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы  
тұрақты жер пайдалану құқығына акті беру"**

**1. Жалпы ережелер**

1. Осы стандарт Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы тұрақты жер пайдалану құқығына акті берудің тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Жер кодексінің негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы (бұдан әрі - Орталық) жер қатынастары саласындағы функцияларды жүзеге асыратын облыстың (республикалық маңызы бар қаланың, астананың), ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының құрылымдық бөлімшесі (бұдан әрі - уәкілетті орган) арқылы жүзеге асырылады.

5. Тұтынушы алатын мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны тұрақты жер пайдалану құқығы актісі болып табылады.

6. Жер учаскелері тұрақты жер пайдалану құқығымен мынадай мемлекеттік жер пайдаланушыларға:

1) кондоминиум объектілеріндегі үйлерді (құрылыстарды, ғимараттарды), үй-жайларды шаруашылық жүргізу құқығымен немесе оралымды басқару құқығымен иеленетін заңды тұлғаларға;

2) ауыл шаруашылығы және орман шаруашылығы өндірісін жүзеге асыратын заңды тұлғаларға, сондай-ақ ғылыми-зерттеу, тәжірибе және оқу мақсаттарына;

3) ерекше қорғалатын табиғи аумақтар жерінде жер пайдалануды жүзеге асыратын заңды тұлғаларға;

4) Қазақстан Республикасының заң актілерінде көзделген өзге де жағдайларда беріледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) құжаттарды ресімдеу мерзімі - 10 жұмыс күні ішінде;

2) материалдарды қосымша зерделеу немесе тексеру жүргізу қажет болған жағдайда, ресімдеу мерзімі 15 жұмыс күніне дейін ұзартылады;

3) кезекте күту мерзімі 30 минуттан аспайды.

**Ескерту. 7-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Әділет министрінің 2009.02.11 N 12 бұйрығымен.**



8. Қызметке төлем тиісті жылға арналған тиісті уәкілетті органның бұйрығымен бекітілген бағаларға сәйкес жүргізіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің, Қазақстан Республикасы Жер ресурстарын басқару агенттігінің және орталықтардың тізбесі осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген веб-сайттарында, сондай-ақ ақпараттардың ресми көздерінде және орталықтар үй-жайларындағы стендтерде орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның алты күнінде, жексенбіні қоспағанда, белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес түскі асқа үзіліссіз сағат 9.00-ден 20.00-ға дейін ұсынылады. Қабылдау "электронды" кезек тәртібінде, алдын-ала жазбасыз және жеделдетілген қызмет көрсетусіз жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызмет тұтынушының тұратын жері бойынша Орталық ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтама бюросы, күту үшін креслолар, толтырылған бланк үлгілері бар ақпараттық стендтер орналасқан.

## **2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі**

12. Тұрақты жер пайдалану құқығына актіні беру үшін құжаттардың мынадай тізбесін ұсынады:

- 1) өтініш (уәкілетті органға сәйкестендіру құжатын дайындау);
- 2) жер учаскесіне жеке меншік құқығын беру туралы қаулыдан үзінді;
- 3) жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын әзірлеу үшін тапсырыс бланкісі;
- 4) салық төлеуші куәлігінің көшірмесі (СТН);
- 5) заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің нотариаттық куәландырылған көшірмесі;
- 6) жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесі (сенімхат болған кезде - сенімхаттың көшірмесі және сенім білдірілген адамның жеке куәлігінің болуы).

13. Бланкілер күту залындағы арнайы тағанда орналастырылады не Орталықтың консультантында болады.

14. Құжаттарды қабылдау (бланкілер, нысандар, өтініштер және басқа да құжаттар) "терезенің" арналғаны және атқаратын функциясы туралы ақпарат ілінген, сондай-ақ Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетілген "терезе" арқылы жүзеге асырылады.

15. Тұтынушыға:

- 1) сұрауды қабылдау күні және нөмірі;
- 2) сұранып отырылған мемлекеттік қызметтің түрі;
- 3) қоса берілген құжаттардың саны және атауы;
- 4) құжаттарды беру күні (уақыты) және орны;
- 5) құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының тегі,

аты, әкесінің аты көрсетілуімен, тиісті құжаттардың қабылданғаны туралы қолхат беріледі.

16. Дайын құжаттарды тұтынушыға беруді Орталық инспекторы "терезе" арқылы күн сайын мерзімі көрсетілген қолхат негізінде жүзеге асырылады.

Егер тұтынушы құжаттарды алу үшін мезгілінде жүгінбесе, Орталық олардың сақталуын 1 ай қамтамасыз етеді, содан кейін уәкілетті органға жібереді.

17. Құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктер (түзетулер, тазартулар) анықталған жағдайда, уәкілетті орган құжаттар пакетін алғаннан кейін бір жұмыс күні ішінде қайтару себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа қайтарып береді.

Құжаттар пакетін алғаннан кейін Орталық бір жұмыс күні ішінде өтініш берушіге хабарлайды және уәкілетті органның қайтару себебі көрсетілген жазбаша негіздемесін береді.

### **3. Жұмыс қағидаттары**

18. Орталық қызметі:

- 1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
- 2) қызметтік борышты сақтау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) с ы п а й ы л ы қ ;
- 4) түбегейлі және толық ақпарат беру;
- 5) ақпаратты қорғау және құпиялылық қағидаттарына негізделеді.

### **4. Жұмыс нәтижелері**

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 2 қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

### **5. Шағымдану тәртібі**

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша нысанда пошта бойынша немесе қолданыстағы заңнамада көзделген жағдайларда электронды түрде не Орталықтың кеңсесі арқылы жұмыс күндерінде қолма-қол қабылданады.

22. Мемлекеттік қызметті ұсыну сапасына наразылықтар болған жағдайда шағымдар Орталық директорының немесе Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым Орталықтың ақпараттарды есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Заңнамада белгіленген тәртіппен берілген өтініш міндетті түрде қабылдануға, тіркелуге, есепке алынуға және қаралуға тиіс.

## 6. Байланыс ақпараты

24. Орталық директорының жұмыс және қабылдау кестесі Орталықтың жұмыс кестесіне сәйкес анықталады.

Орталықтың байланыс телефондары ақпараттардың ресми көздерінде және Орталық үй-жайларындағы стендтерде орналастырылады.

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, N 35 көшесі, N 8 үй, веб-сайт: [www.minjust.kz](http://www.minjust.kz), Қазақстан Республикасы Жер ресурстарын басқару агенттігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, N 35 көшесі, N 8 үй, веб-сайт: [www.auzr.kz](http://www.auzr.kz).

Мемлекеттік қызмет  
көрсетудің стандартына

### 1-қосымша

N p/c	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасу мекен-жайлары	Телефон нөмірі
1	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жұбанова көш., 2 үй	37-02-06
2	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	А с т а н а қ . , 70 "а" көш.	40-65-62
3	А с т а н а қ а л а с ы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қ ы з м е т көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көш., 97 үй	37-70-65
4	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	А с т а н а қ . , 81 көш., 85 үй	43-84-14
5	Алматы қаласы Алмалы ауданының Х а л ы қ қ а қ ы з м е т көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көш., 221 үй	263-82-51
6	Алматы қаласы Түркісіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9 үй	234-09-64
7	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көш., 9 үй	248-17-77
8	Көкшетау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Әуезов көш., 189 "а" үй	40-10-76

9	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көш., 109 үй	57-84-84
10	Талдықорған қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ., Тәуелсіздік, 67 "б" үй	24-41-33
11	Атырау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймұханов көш., 16 үй	35-47-05
12	Орал қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қ., Жамбыл көш., 81 үй	28-40-73, 28-13-12
13	Тараз қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Қойгелді 158 "а" үй	43-84-18 (i. 147)
14	Қарағанды қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Мұқанов көш., 5 үй	77-26-57, 77-37-43
15	Қарағанды қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-03
16	Қарағанды қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Октябрь ауданы, 21 шағын ауд., 67 үй	42-72-60 (i.137)
17	Қарағанды қаласының N 4 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Теміртау қ., Блюхер көш., 23 үй	98-65-87
18	Қостанай қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қ., Таран көш., 114 үй	53-45-74
19	Қызылорда қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., Мұратбаев көш., н/ж	23-05-78
20	Ақтау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-16
21	Шымкент қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/ж	30-06-79
22	Шымкент қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/ж	21-46-37
23	Павлодар қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көш., 48 үй	33-47-55
24	Петропавл қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көш., 157 үй	33-66-16
25	Өскемен қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көш., "а" үй	22-24-28

26	Өскемен қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Ушанов көш., 99/1үй	29-61-28
27	Өскемен қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ., 408-ші квартал, 21 үй	33-55-93

## Мемлекеттік қызмет көрсету

### стандартына 2-қосымша

#### Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылғы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есептік жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақытылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	
<b>2. Сапа</b>			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. құжаттар дұрыс ресімделген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылар құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызмет көрсетулердің, ақпараттардың % (үлесі)	50%	40%	
<b>4. Шағымдану процесі</b>			
4.1. қызмет көрсетудің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санымен негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізді шағымдардың % (үлесі)	85%	75%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібімен қанағаттандырылған тұтынушылардың % (үлесі)	85%	75%	

4.4. шағымдану мерзімімен қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

## Қ а з а қ с т а н      Р е с п у б л и к а с ы

Ә д і л е т                    м и н и с т р і н і ң                    м .                    а .

2 0 0 7                    ж ы л ғ ы                    1 2                    қ а з а н д а ғ ы

N                    2 8 9                    б ұ й р ы ғ ы н а

3-қосымша

### **Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты "Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы уақытша өтеулі (ұзақ мерзімді, қысқа мерзімді) жер пайдалану (жалға алу) құқығына акт беру"**

#### **1. Жалпы ережелер**

1. Осы стандарт Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жерді уақытша өтеулі (ұзақ мерзімді, қысқа мерзімді) жер пайдалану (жалға алу) құқығына акт беру тәртібін айқындайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Жер кодексінің негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы (бұдан әрі - Орталық) жер қатынастары саласындағы функцияларды жүзеге асыратын облыстың (республикалық маңызы бар қаланың, астананың), ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының құрылымдық бөлімшесі (бұдан әрі - уәкілетті орган) арқылы жүзеге асырылады.

5. Тұтынушы алатын мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны уақытша өтеулі (ұзақ мерзімді, қысқа мерзімді) жер пайдалану (жалға алу) құқығы актісі болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) құжаттарды ресімдеу мерзімі - 10 жұмыс күні ішінде;

2) материалдарды қосымша зерделеу немесе тексеру жүргізу қажет болған жағдайда, ресімдеу мерзімі 15 жұмыс күніне дейін ұзартылады;

3) кезекте күту мерзімі 30 минуттан аспайды.

**Ескерту. 7-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Әділет министрінің 2009.02.11 N 12 бұйрығымен.**

8. Қызметке төлем белгілі жылға арнайы уәкілетті органның тиістілі бұйрығымен бекітілген бағаларға сәйкес жүргізіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету реті туралы толық ақпаратты осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімге сәйкес Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің және Қазақстан Республикасы Жер ресурстарын басқару туралы агенттігінің және халыққа қызмет көрсету орталықтарының веб - сайттарында, және де орталықтардың ғимараттарында орналасқан сөрелерде және ресми ақпарат көздерінде орналасқан.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның алты күнінде, жексенбіні қоспағанда, белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес түскі асқа үзіліссіз сағат 9.00-ден 20.00-ға дейін ұсынылады. Қабылдау "электронды" кезек тәртібінде, алдын-ала жазбасыз және жеделдетілген қызмет көрсетусіз жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызмет тұтынушының тұратын жері бойынша Орталық ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтама бюросы, күту үшін креслолар, толтырылған бланк үлгілері бар ақпараттық стендтер орналасқан.

## **2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі**

12. Уақытша өтеулі (ұзақ мерзімді, қысқа мерзімді) жер пайдалану (жалға алу) құқығына актіні беру үшін құжаттардың мынадай тізбесін ұсынады:

- 1) өтініш (уәкілетті органға сәйкестендіру құжатын дайындау);
- 2) жер учаскесіне жеке меншік құқығын беру туралы қаулыдан үзінді;
- 3) жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын әзірлеу үшін тапсырыс бланкісі;
- 4) салық төлеуші куәлігінің көшірмесі (СТН);

5) заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің нотариаттық куәландырылған көшірмесі;

б) жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесі (сенімхат болған кезде - сенімхаттың көшірмесі және сенім білдірілген адамның жеке куәлігінің болуы).

13. Бланкілер күту залындағы арнайы тағанда орналастырылады не Орталықтың консультантында болады.

14. Құжаттарды қабылдау (бланкілер, нысандар, өтініштер және басқа да құжаттар) "терезенің" арналғаны және атқаратын функциясы туралы ақпарат ілінген, сондай-ақ Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетілген "терезе" арқылы жүзеге асырылады.

15. Т ұ т ы н у ш ы ғ а :

- 1) сұрауды қабылдау күні және нөмірі;
- 2) сұранып отырылған мемлекеттік қызметтің түрі;
- 3) қоса берілген құжаттардың саны және атауы;
- 4) құжаттарды беру күні (уақыты) және орны;

5) құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты көрсетілуімен, тиісті құжаттардың қабылданғаны туралы қолхат беріледі.

16. Дайын құжаттарды тұтынушыға беруді Орталық инспекторы "терезе" арқылы күн сайын мерзімі көрсетілген қолхат негізінде жүзеге асырылады.

Егер тұтынушы құжаттарды алу үшін мезгілінде жүгінбесе, Орталық олардың сақталуын 1 ай қамтамасыз етеді, содан кейін уәкілетті органға жібереді.

17. Құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктер (түзетулер, тазартулар) анықталған жағдайда, уәкілетті орган құжаттар пакетін алғаннан кейін бір жұмыс күні ішінде қайтару себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа қайтарып береді.

Құжаттар пакетін алғаннан кейін Орталық бір жұмыс күні ішінде өтініш берушіге хабарлайды және уәкілетті органның қайтару себебі көрсетілген жазбаша негіздемесін береді.

### **3. Жұмыс қағидаттары**

18. Орталық қызметі:

- 1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
- 2) қызметтік борышты сақтау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) с ы п а й ы л ы қ ;
- 4) түбегейлі және толық ақпарат беру;
- 5) ақпаратты қорғау және құпиялылық қағидаттарына негізделеді.

### **4. Жұмыс нәтижелері**

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 2 қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

### **5. Шағымдану тәртібі**

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша нысанда пошта бойынша немесе қолданыстағы заңнамада көзделген жағдайларда электронды түрде не Орталықтың кеңсесі арқылы жұмыс күндерінде қолма-қол қабылданады.

22. Мемлекеттік қызметті ұсыну сапасына наразылықтар болған жағдайда шағым Орталық директорының немесе Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына беріледі.



23. Қабылданған шағым Орталықтың ақпараттарды есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Заңнамада белгіленген тәртіппен берілген өтініштер міндетті түрде қабылдануға, тіркелуге, есепке алынуға және қаралуға тиіс.

## 6. Байланыс ақпараты

24. Орталық директорының қабылдау және жұмыс кестесі Орталықтың жұмыс кестесіне сәйкес.

Орталықтың байланыс телефондары орталық ғимаратындағы сөрелерде және ресми ақпарат көздерінде орналасқан.

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, N 35 көшесі, N 8 үй, веб-сайт: [www.minjust.kz](http://www.minjust.kz)., Қазақстан Республикасы Жер ресурстарын басқару агенттігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, N 35 көшесі, N 8 үй, веб-сайт: [www.auzr.kz](http://www.auzr.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N p/c	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасу мекен-жайлары	Телефондар нөмірі
1	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жұбанова көш., 2 үй	37-02-06
2	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 70 "а" көш.	40-65-62
3	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көш., 97 үй	37-70-65
4	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 81 көш., 85 үй	43-84-14
5	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көш., 221 үй	263-82-51
6	Алматы қаласы Түркісіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9 үй	234-09-64
7	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көш., 9 үй	248-17-77
8	Көкшетау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Әуезов көш., 189 "а" үй	40-10-76

9	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көш., 109 үй	57-84-84
10	Талдықорған қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ., Тәуелсіздік, 67 "б" үй	24-41-33
11	Атырау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймұханов көш., 16 үй	35-47-05
12	Орал қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қ., Жамбыл көш., 81 үй	28-40-73, 28-13-12
13	Тараз қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Қойгелді 158 "а" үй	43-84-18 (i. 147)
14	Қарағанды қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Мұқанов көш., 5 үй	77-26-57, 77-37-43
15	Қарағанды қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-03
16	Қарағанды қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Октябрь ауданы, 21 шағын ауд., 67 үй	42-72-60 (i.137)
17	Қарағанды қаласының N 4 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Теміртау қ., Блюхер көш., 23 үй	98-65-87
18	Қостанай қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қ., Таран көш., 114 үй	53-45-74
19	Қызылорда қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., Мұратбаев көш., н/ж	23-05-78
20	Ақтау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-16
21	Шымкент қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/ж	30-06-79
22	Шымкент қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/ж	21-46-37
23	Павлодар қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көш., 48 үй	33-47-55
24	Петропавл қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көш., 157 үй	33-66-16
25	Өскемен қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көш., 37 "а" үй	22-24-28

26	Өскемен қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ. , Ушанов көш., 99/1үй	29-61-28
27	Өскемен қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ. , 408-ші тоқсан, 21 үй	33-55-93

## Мемлекеттік қызмет көрсету

### стандартына 2-қосымша

### Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылғы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есептік жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақытылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
<b>2. Сапа</b>			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. құжаттар дұрыс ресімделген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылар құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызмет көрсетулердің, ақпараттардың % (үлесі)	50%	40%	
<b>4. Шағымдану процесі</b>			
4.1. қызмет көрсетудің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санымен негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізді шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібімен қанағаттандырылған тұтынушылардың % (үлесі)	85%	75%	

4.4. шағымдану мерзімімен қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

Қ а з а қ с т а н                      Р е с п у б л и к а с ы  
 Ә д і л е т                      м и н и с т р і н і ң                      м .                      а .  
 2 0 0 7                      ж ы л ғ ы                      1 2                      қ а з а н д а ғ ы  
 N                      2 8 9                      б ұ й р ы ғ ы н а  
 4-қосымша

## **Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты "Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы уақытша өтеусіз жер пайдалану құқығына акті беру"**

### **1. Жалпы ережелер**

1. Осы стандарт Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы уақытша өтеусіз жер пайдалану құқығына акті берудің тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Жер кодексінің негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы (бұдан әрі - Орталық) жер қатынастары саласындағы функцияларды жүзеге асыратын облыстың (республикалық маңызы бар қаланың, астананың), ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергілікті атқарушы органдарының құрылымдық бөлімшесі (бұдан әрі - уәкілетті орган) арқылы жүзеге асырылады.

5. Тұтынушы алатын мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны уақытша өтеусіз жер пайдалану құқығы актісі толып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері.

1) құжаттарды ресімдеу мерзімі - 10 жұмыс күні ішінде;

2) материалдарды қосымша зерделеу немесе тексеру жүргізу қажет болған жағдайда, ресімдеу мерзімі 15 жұмыс күніне дейін ұзартылады;

3) кезекте күту мерзімі 30 минуттан аспайды.

**Ескерту. 7-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Әділет министрінің 2009.02.11 N 12 бұйрығымен.**

8. Қызметке төлем белгілі жылға арнайы уәкілетті органның тиістілі бұйрығымен бекітілген бағаларға сәйкес жүргізіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің, Қазақстан Республикасы Жер ресурстарын басқару туралы агенттігінің және орталықтарының осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген веб-сайттарында, сондай-ақ ақпараттардың ресми көздерінде және орталықтар үй-жайларындағы стендтерде орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның алты күнінде, жексенбіні қоспағанда, белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес түскі асқа үзіліссіз сағат 9.00-ден 20.00-ға дейін ұсынылады. Қабылдау "электронды" кезек тәртібінде, алдын-ала жазбасыз және жеделдетілген қызмет көрсетусіз жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызмет тұтынушының тұратын жері бойынша Орталық ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтама бюросы, күту үшін креслолар, толтырылған бланк үлгілері бар ақпараттық стендтер орналасқан.

## **2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі**

12. Уақытша өтеусіз жер пайдалану құқығына актіні беру үшін құжаттардың мынадай тізбесін ұсынады:

- 1) өтініш (уәкілетті органға сәйкестендіру құжатын дайындау);
- 2) жер учаскесіне жеке меншік құқығын беру туралы қаулыдан үзінді;
- 3) жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын әзірлеу үшін тапсырыс бланкісі;
- 4) салық төлеуші куәлігінің көшірмесі (СТН);
- 5) заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің нотариаттық куәландырылған көшірмесі;
- 6) жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесі (сенімхат болған кезде - сенімхаттың көшірмесі және сенім білдірілген адамның жеке куәлігінің болуы).

13. Бланкілер күту залындағы арнайы тағанда орналастырылады не Орталықтың консультантында болады.

14. Құжаттарды қабылдау (бланкілер, нысандар, өтініштер және басқа да құжаттар) "терезенің" арналғаны және атқаратын функциясы туралы ақпарат ілінген, сондай-ақ Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетілген "терезе" арқылы жүзеге асырылады.

15. Тұтынушыға:

- 1) сұрауды қабылдау күні және нөмірі;
- 2) сұранып отырылған мемлекеттік қызметтің түрі;
- 3) қоса берілген құжаттардың саны және атауы;
- 4) құжаттарды беру күні (уақыты) және орны;
- 5) құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты көрсетілуімен, тиісті құжаттардың қабылданғаны туралы қолхат беріледі.

16. Дайын құжаттарды тұтынушыға беруді Орталық инспекторы "терезе" арқылы күн сайын мерзімі көрсетілген қолхат негізінде жүзеге асырылады.

Егер тұтынушы құжаттарды алу үшін мезгілінде жүгінбесе, Орталық олардың сақталуын 1 ай қамтамасыз етеді, содан кейін уәкілетті органға жібереді.

17. Құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктер (түзетулер, тазартулар) анықталған жағдайда, уәкілетті орган құжаттар пакетін алғаннан кейін бір жұмыс күні ішінде қайтару себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа қайтарып береді.

Құжаттар пакетін алғаннан кейін Орталық бір жұмыс күні ішінде өтініш берушіге хабарлайды және уәкілетті органның қайтару себебі көрсетілген жазбаша негіздемесін береді.

### **3. Жұмыс қағидаттары**

18. Орталық қызметі:

- 1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
- 2) қызметтік борышты сақтау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) с ы п а й ы л ы қ ;
- 4) түбегейлі және толық ақпарат беру;
- 5) ақпаратты қорғау және құпиялылық қағидаттарына негізделеді.

### **4. Жұмыс нәтижелері**

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 2 қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

### **5. Шағымдану тәртібі**

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша нысанда пошта бойынша немесе қолданыстағы заңнамада көзделген жағдайларда электронды түрде не Орталықтың кеңсесі арқылы жұмыс күндерінде қолма-қол қабылданады.

22. Мемлекеттік қызметті ұсыну сапасына наразылықтар болған жағдайда шағымдар Орталық директорының немесе Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым Орталықтың ақпараттарды есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Заңнамада белгіленген тәртіппен берілген өтініш міндетті түрде қабылдануға, тіркелуге, есепке алынуға және қаралуға тиіс.

## 6. Байланыс ақпараты

24. Орталық директорының қабылдау және жұмыс кестесі орталықтың жұмыс кестесіне сәйкес.

Орталықтың байланыс телефондары орталық ғимаратындағы сөрелерде және ресми ақпарат көздерінде орналасқан.

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, N 35 көшесі, N 8 үй, веб-сайт: [www.minjust.kz](http://www.minjust.kz), Қазақстан Республикасы Жер ресурстарын басқару агенттігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, N 35 көшесі, N 8 үй, веб-сайт: [www.auzr.kz](http://www.auzr.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N p/c	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасу мекен-жайлары	Телефондар нөмірі
1	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жұбанова көш., 2 үй	37-02-06
2	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 70 "а" көш.	40-65-62
3	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көш., 97 үй	37-70-65
4	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 81 көш., 85 үй	43-84-14
5	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көш., 221 үй	263-82-51
6	Алматы қаласы Түркісіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9 үй	234-09-64
7	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көш., 9 үй	248-17-77
8	Көкшетау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Әуезов көш., 189 "а" үй	40-10-76
9	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көш., 109 үй	57-84-84

10	Талдықорған қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ., Тәуелсіздік, 67 "б" үй	көш.	24-41-33
11	Атырау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймұханов көш., 16 үй		35-47-05
12	Орал қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қ., Жамбыл көш., 81 үй		28-40-73, 28-13-12
13	Тараз қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Қойгелді 158 "а" үй	көш.	43-84-18 (i. 147)
14	Қарағанды қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Мұқанов көш., 5 үй		77-26-57, 77-37-43
15	Қарағанды қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй		41-63-03
16	Қарағанды қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Октябрь ауданы, 21 шағын ауд., 67 үй		42-72-60 (i.137)
17	Қарағанды қаласының N 4 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Теміртау қ., Блюхер көш., 23 үй		98-65-87
18	Қостанай қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қ., Таран көш., 114 үй		53-45-74
19	Қызылорда қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., Мұратбаев көш., н/ж		23-05-78
20	Ақтау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй		31-85-16
21	Шымкент қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/ж		30-06-79
22	Шымкент қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/ж		21-46-37
23	Павлодар қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көш., 48 үй		33-47-55
24	Петропавл қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көш., 157 үй		33-66-16
25	Өскемен қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көш., "а" үй	көш., 37	22-24-28
26	Өскемен қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Ушанов көш., 99/1 үй		29-61-28



27	Өскемен қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	С е м е й 408-ші 21 үй	қ . , квартал,	33-55-93
----	---	------------------------------	-------------------	----------

## Мемлекеттік қызмет көрсету

### стандартына 2-қосымша

### Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылғы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есептік жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақытылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
<b>2. Сапа</b>			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. құжаттар дұрыс ресімделген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылар құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызмет көрсетулердің, ақпараттардың % (үлесі)	50%	40%	
<b>4. Шағымдану процесі</b>			
4.1. қызмет көрсетудің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санымен негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізді шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібімен қанағаттандырылған тұтынушылардың % (үлесі)	85%	75%	
4.4. шағымдану мерзімімен қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	

<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК