

Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттарын бекіту туралы

Күшін жойған

Оңтүстік Қазақстан облысы Шымкент қалалық әкімдігінің 2007 жылғы 26 қарашадағы N 2046 қаулысы. Оңтүстік Қазақстан облысы Шымкент қаласының Әділет басқармасында 2007 жылғы 14 желтоқсанда N 14-1-66 тіркелді. Күші жойылды - Оңтүстік Қазақстан облысы Шымкент қаласының әкімдігінің 2009 жылғы 5 қазандағы N 1444 Қаулысымен

Ескерту. Күші жойылды - Оңтүстік Қазақстан облысы Шымкент қаласының әкімдігінің 2009.10.05 N 1444 Қаулысымен.

Қазақстан Республикасының "Әкімшілік рәсімдер туралы" Заңының 9-1 бабына сәйкес, қала әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса тіркелген мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттары, бекітілсін:
 - 1) "Жұмыссыз азаматтарды есепке қою және тіркеу";
 - 2) "Семей ядролық сынақ полигонында ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тіркеу және есепке алу";
 - 3) "Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою";
 - 4) "Патронаттық тәрбиелеуге балаларды алуға тілек білдірген отбасылардан өтініштер қабылдау";
 - 5) "Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою";
 - 6) "Мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды тіркеу";
 - 7) "Жер учаскесіне жекеменшік құқығына арналған актілерді ресімдеу";
 - 8) "Жерді тұрақты пайдалану құқығына актілерді ресімдеу";
 - 9) "Уақытша: өтеусіз (ұзақ мерзімді, қысқа мерзімді) жер пайдалану (жалдау) құқығына актілерді ресімдеу";
 - 10) "Уақытша жер пайдалану құқығына актілерді ресімдеу";
 - 11) "Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу";
 - 12) "Мүгедектерді сурдо-, тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу";
 - 13) "18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау";
 - 14) "Тұрғын үй көмегін тағайындау";

15) "Мемлекеттік және мемлекеттік емес медициналық-әлеуметтік мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу";

16) "Мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу";

17) "Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу";

18) "Үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттар ресімдеу";

19) "Жетімдерді, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды әлеуметтік қамсыздандыруға құжаттар ресімдеу";

20) "Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау";

21) "Жер учаскелері туралы анықтама беру";

22) "Жұмыссыз азаматтарға анықтама беру";

23) "Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру";

24) "Кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру";

25) "Зейнеткерлік қорларға, ІІМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру";

26) "Кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру";

27) "Тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру".

2. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі, Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі, Шымкент қаласының білім беру бөлімі, Шымкент қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі осы қаулының орындалуын қамтамасыз етсін.

3. Осы қаулы алғашқы ресми жарияланғаннан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қала әкімі

Шымкент қаласы әкімдігінің
2007 жылғы 26 қарашадағы

№ 2046 қаулысымен бекітілген

**"Жұмыссыз азаматтарды есепке қою және тіркеу"
мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты**

1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет стандарты жұмыссыз азаматтарды Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімімен жұмыссыз ретінде тіркеп, есепке қою тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: жартылай автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету Қазақстан Республикасының 23 қаңтардағы 2001жылғы N 419 "Халықты жұмыспен қамту туралы" Заңының 15, 16 баптары негізінде жүргізіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10, телефон: 24-94-55, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты: www.akimat.net

5. Мемлекеттік қызметтің аяқтау нысаны жұмыссыз азаматқа дербес есепке алу карточкасын беру.

6. Мемлекеттік қызмет Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде жұмыссыз ретінде тіркелген Қазақстан Республикасының азаматтарына, шетел азаматтарына және азаматтығы жоқ тұлғаларға көрсетіледі (әрі қарай - тұтынушылар).

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) дербес есеп карточкасын алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 15 минуттан аспауы тиіс.

8. Осы мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Шымкент қаласы, Алдиярова көшесі 10, Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің фойесіндегі визуалды ақпарат (стендте), Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында www.akimat.net орналасқан.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі, ғимараттың үшінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті тұтынушы келесі құжаттарды ұсынады:

1) жеке басының куәландыратын құжат (түп нұсқасы және көшірмесі);

2) еңбек қызметін растайтын құжат (түп нұсқасы мен көшірмесі);
3) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТТН) (түп нұсқасы және көшірмесі);
4) әлеуметтік жеке коды (ЖӘК) (түп нұсқасы, көшірмесі);
5) табысы туралы мәлімет (мәлімдеу сипатында)
6) шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдар, шетелдіктің Қазақстан Республикасында тұруға ықтиярхатын және азаматтығы жоқ адамның ішкі істер органдарында тіркелгені туралы белгісі бар куәлігін (түп нұсқасы және көшірме);

7) оралмандар, оралман куәлігін (түпнұсқасы және көшірмесі).

13. Мемлекеттік қызметті пайдалану кезінде уәкілетті органның бланкісі (арыз түрінде және т.б.) талап етілмейді.

14. Мемлекеттік қызметті тұтынушы керекті құжаттарды Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарына ұ с ы н а д ы .

15. Тұтынушыға, барлық керекті құжаттарды тапсырғаннан кейін, құжаттардың қабылданғаны туралы уақыты мен қабылдаған қызметкердің аты-жөні көрсетілген қол хат беріледі.

16. Жұмыссызға дербес есеп карточкасы уәкілетті органға өзі келген кезде ғ а н а б е р і л е д і .

17. Мемлекеттік қызметті ұсыну кезінде бас тарту себептері:

- 1) лайықты жұмыстың ұсынылған екі түрінен жазбаша түрінде бас тарту;
- 2) уәкілетті орган жолдама берген күннен бастап бес жұмыс күні ішінде белгісіз себептермен ұсынылған жұмысқа орналасуға келмеу;
- 3) тұрғылықты жері өзгеруі;
- 4) жұмыспен қамтылғандар санатына жатқызылуы;
- 5) жұмыссыз бас бостандығынан айыру түріндегі жазамен сотталғанда не сот шешімі бойынша мәжбүрлеп емдеуге жіберілуі;
- 6) Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес зейнетақы тағайындалғанда .

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайлық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік

20. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім меңгерушінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10, 315 қызмет бөлмесі, телефон: 53-43-31.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10, 315 қызмет бөлмесі, телефон: 53-43-31.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады. Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10, қабылдау бөлмесінің телефоны: 53-41-77. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім меңгерушісі орынбасарының байланыс телефоны: 53-98-93. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 24-94-55. Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты: www.akimat.net. Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты: Шымкент қаласы әкімдігі, мекен-жайы: Шымкент қаласы, Тынышбаев көшесі 49, телефон: 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты: www.akimat.Net. Электрондық пошта: OZ SP @ mail.ru, CHIM_TSZN@MAIL.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10, телефон: 24-94-55, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты: www.akimat.Net.

М е м л е к е т т і к к ы з м е т
к ө р с е т у с т а н д а р т ы н а

қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

--	--	--	--

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%		60%

		70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы қанағатталғандың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану қанағаттанғандардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанғандардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш ы м к е н т қ а л а с ы ә к і м д і г і н і ң
2 0 0 7 ж ы л ғ ы 2 6 қ а р а ш а д а ғ ы
N 2046 қаулысымен бекітілген

"Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тіркеу және есепке алу" мемлекеттік қызмет көрсету жөніндегі стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тіркеу және есепке алу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайды.

2. Осы мемлекеттік қызметтің нысаны - автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету 1992 жылдың 18 желтоқсанындағы Қазақстан Республикасының "Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды әлеуметтік қорғау туралы" Заңының 11 бабы және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2006 жылғы 20 ақпандағы "Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарға біржолғы мемлекеттік ақшалай өтемақы төлеудің кейбір мәселелері туралы" N 110 Қаулысының негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Ж.Алдияров көшесі, 10 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетудің аяқталу нысаны Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тіркеу және есепке алу.

6. Осы мемлекеттік қызмет:

1) 1949-1965 жылдар аралығында ауа және жер үсті ядролық сынақ кезінде радиоактивтік ластануға ұшыраған аумақтарда тұрған, жұмыс істеген немесе қызмет өткерген (оның ішінде мерзімді) азаматтарға;

2) 1966-1990 жылдар аралығындағы жер асты сынақтар кезеңінде ластануға ұшыраған аумақтарда тұрған, жұмыс істеген немесе қызмет өткерген (оның ішінде мерзімді) азаматтарға;

3) 1949-1990 жылдар аралығында әлеуметтік-экономикалық жеңілдік мәртебесі бар аумақта тұрған, жұмыс істеген немесе қызмет өткерген (оның ішінде мерзімді) азаматтарға көрсетіледі (бұдан әрі - тұтынушы).

7. Мемлекеттік қызмет келесі мерзімдерде жүзеге асырылады:

1) мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап: 20 күн ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге берілген ең ұзақ уақыт; 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде; 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб- сайтында: www.akimat.net және Шымкент қаласы жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі бөлмелері ғимараттың үшінші қабатында орналасқан, күту залы, қажетті құжаттар тізімі және оларды толтыру үлгілері ілінген стендтермен жабдықталған құжаттар толтыратын орындары бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін тұтынушы мыналарды:

1) Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің қабылдау жүргізетін маманымен берілген бланкіні толтырған өтінішін;

2) жеке басының куәлігі (түбірі және көшірмесі);

3) мекен-жай анықтамасы немесе азаматтарды тіркеу кітабы (жаңа үлгісі, түпнұсқасы және көшірмесі);

4) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТТН) (түпнұсқасы және көшірмесі);

5) әлеуметтік жеке коды (ӘЖК) (түпнұсқасы және көшірмесі);

- 6) екінші деңгейдегі банкінің жеке есеп шотының нөмірі;
- 7) тұрғанын айғақтайтын мұрағат анықтамалары, Халық депутаттары селолық, кенттік (ауылдық) кеңестің, тұрғын-үй пайдалану басқармаларының, үй басқармаларының, кент, ауыл (село), ауылдық (селолық) округ әкімдерінің, пәтер кооперативтерінің анықтамалары;
- 8) экологиялық куәлік (радиациялық қатер аймақтарында тұру фактісін және кезеңін растайтын құжаттары болмаған жағдайда) (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 9) еңбек кітапшасының (көшірмесі және түпнұсқасы);
- 10) туу туралы куәлік (көшірмесі және түпнұсқасы);
- 11) орта білім туралы аттестат, мектепті бітіргені туралы куәлік (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 12) әскери билет (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 13) оқу орнын бітіргені туралы диплом (түпнұсқасы және көшірмесі).

13. Ж.Алдияров көшесі, 10 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді, сондай-ақ бланк нысандары Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.Net веб-сайтында орналастырылған.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Ж.Алдиярова көшесі, 10 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Іс қағаздарының макеттері арнайы комиссиямен 20 күн ішінде қаралып, соңынан 5 күн ішінде азаматтар тізімі мен іс қағаздарының макеттері республикалық қазыналық зейнетақы төлеу мекемесіне жолданады. Орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Республика даңғылы, 12а.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту негіздері:

1) Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тексеру барысында бір реттік өтемақының төлену фактісі анықталған жағдайда;

2) құжаттары толық жинақталмаған жағдайда.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлеттік қызметтің сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласының әкімдігіне және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі меңгерушісінің атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шымкент қаласының әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласының әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі. Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде пошта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мекен-жайы: Алдияров көшесі,10, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-41-77, Шымкент қаласының веб - сайты: www.akimat.Net

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр сәрсенбі күні сағат 9.00-ден 18-00-ге дейін іске асырылады.

Электрондық пошта: OZ_SP@mail.ru, CHIM_TSZN@MAIL
Шымкент қаласы әкімдігінің мекен-жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі, 49, қабылдау бөлмесінің телефоны: 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб - сайты www.akimat.Net.

25. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің сенім телефоны - 53-43-31.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Кесте.Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні

1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тап-сырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%

4.3.	шағымданудың қолданыстағы қанағаттанған тәртібіне тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4.	шағымдану мерзімінде қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық				
5.1.	қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kuzmet.kz)

Шымкент қаласы әкімдігінің
2007 жылғы 26 қарашадағы
N 2046 қаулысымен

бекітілген

"Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою бойынша мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны - автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы "Тұрғын үй қатынастары туралы" Заңының 67-75 баптарының негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет Шымкент қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімімен көрсетіледі. Мекен-жайы: Республика даңғылы ба, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты www.akimat.net.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны болып есепке алынғандығы жөнінде хабарлама беру.

6. Мемлекеттік қызмет осы елді-мекенде тұрақты тұратын халықтың әлеуметтік жағынан қорғалатын табысы аз топтарына жататын тұрғын үйге мұқтаж Қазақстан Республикасы азаматтарына, мемлекеттік қызметкерлерге, бюджеттік мекеме қызметкерлеріне, әскери қызметкерлерге және сайланбалы

мемлекеттік қызмет атқаратын тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - өтініш білдіруші) .

7. Мемлекеттік қызмет келесідей мерзімде көрсетіледі:

1) өтініш, барлық құжаттарымен бірге қабылданған күннен бастап қызмет көрсету мерзімі: 30 күн;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды алған кезде кезек күту уақыты ең көп дегенде: 30 минуттан аспауы тиіс;

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар мен оларды толтыру үлгілері туралы толық мәлімет ресми ақпарат көздерінде, Шымкент қаласы Республика даңғылы ба үйдің ғимаратында орналасқан стендтерде, Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында көрсетілген.

10. Мемлекеттік қызмет түскі ас үзілісін есептемегенде аптасына төрт күн: дүйсенбі, сейсенбі, бейсенбі, жұма күндері көрсетіледі. Азаматтарды қабылдау алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады .

11. Шымкент қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі бөлмелері ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттар тізбесі және оларды толтыру үлгілері ілінген стендтермен жабдықталған құжаттар толтыратын орындары бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттардың тізбесі:

1) есепке алу туралы жазылған өтініш;

2) құжат тапсырушы азаматтың жанұя құрамының жеке куәліктері, неке қию (ажырасу, қайтыс болу) куәлігі, кәмелет жасқа толмаған балаларының туу туралы куәліктері .

3) азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі (үй кітабы);

4) жанұя құрамы туралы анықтама;

5) өтініш білдірушіге және онымен бірге тұрғылықты тұратын жанұя мүшелеріне соңғы 5 жыл көлемінде тұрғын үй тіркелмегендігі жөнінде анықтама, әділет органдарымен беріледі;

6) әлеуметтік қамтамасыздандыру органынан өтініш білдірушінің (жанұясының) халықтың әлеуметтік қорғаудағы табысы аз топтарына жататындығын растайтын анықтама;

7) жұмыс орнынан анықтама;

8) қажет болған жағдайда өтініш білдіруші денсаулық сақтау мемлекеттік мекемесінен жанұяда аурудың ауыр түрімен ауыратын азаматтың бар екендігін

растайтын анықтамасын ұсынады.

13. Өтініш нысандары мына мекен жайда беріледі: Шымкент қаласы,
Республика даңғылы ба.

14. Жиналған құжаттар тізбесі Шымкент қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің қызметкеріне ұсынылады. Мекен-жайы: Республика даңғылы ба.

15. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізбесін тапсырған өтініш білдірушіге қабылданған күні көрсетілген қолхат беріледі.

16. Өтініш білдірушілерге хабарламалар жеке куәлігін және берілген қолхатты көрсету арқылы азаматтарды кезекке тіркеу журналында қол қойдыра отырып беріледі. Мекен-жайы: Шымкент қаласы Республика даңғылы ба.

17. Азаматтың соңғы 5 жыл көлемінде тұрғын үй жағдайын төменде көрсетілген себептермен қасақана нашарлатса мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үй алу есебіне қоюға өтініші қанағаттандырылмайды:

1) тұрғын үй-жайын ауыстырса;

2) Қазақстан Республикасының белгілі бір елді-мекенінде орналасуына қарамастан, өзіне меншік құқығымен тиесілі, тұру үшін жарамды тұрғын үйдің иелігінен шығарса;

3) тұрғын үйдің өз кінәсінен бұзылуы немесе бүлінуі;

4) тұрған кезінде оның мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үй берілуіне мұқтаж болмаған кезде тұрғын үйінен кетуі;

5) жұбайынан, кәмелетке толмаған және еңбекке жарамсыз балаларынан, сондай-ақ еңбекке жарамсыз ата-аналарынан басқа адамдарды тұрғызығаны анықталса.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының тұрғын үй - коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің қызметі азаматтың конституциялық құқығын сақтауға негізделеді және әдептілік, анық мәлімет беру, мазмұнының құпиялылығын сақтау және қорғауды қамтамасыздандыру қағидаттарын басшылыққа алады.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық және автомобиль жолдары бөлімінің жұмыс нәтижелері осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасы бойынша наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласы тұрғын

үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі меңгерушісінің атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының кеңсесі арқылы және/немесе Шымкент қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімінің аппаратының және/немесе Шымкент қаласының тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі. Шағымды қарау нәтижесі өтініш білдірушіге жазбаша түрде пошта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімім тұрғын үй бөлімінің бастығы: Шымкент қаласы, Республика даңғылы ба үй, 3 бөлме. Байланыс телефоны: 21-42-76. Азаматтарды қабылдау: дүйсенбі, сейсенбі, бейсенбі, жұма күндері 10-00 ден 12-00 ге дейін жүргізіледі.

Шымкент қаласының тұрғын үй - коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі меңгерушісінің орынбасары: Иляев көшесі 66а үй, 3 бөлме. Байланыс телефоны: 54-08-74. Азаматтарды қабылдау: дүйсенбі, сейсенбі, бейсенбі, жұма сағат 17-00 ден 18-00-ге дейін, сенбі сағат 11-00 ден 12-00-ге дейін жүргізіледі.

Шымкент қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің меңгерушісі: Иляев көшесі 66а үй, 1 бөлме. Байланыс телефоны: 53-46-85. Азаматтарды қабылдау: аптаның сәрсенбі күні сағат 17-00 ден 19-00-ге дейін жүргізіледі.

25. Тұтынушыға арналған басқа да пайдалы ақпараттар Шымкент қаласы тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің қызметкерлерімен жүргізіледі. Мекен-жайы: Республика даңғылы ба, 4 бөлме.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні.

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4

1. Уақтылығы					
1.1.	кұжаттарды тапсырған бастап мерзімде ұсыну оқиғаларының (үлесі)	сәттен белгіленген қызметті % %	95%	80%	75%
1.2.	қызмет кезекте аспайтын тұтынушылардың (үлесі)	алуды 40 минуттан уақыт күткен % %	95%	80%	75%
2. Сапасы					
2.1.	қызметті үдерісінің қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	ұсыну сапасына тұтынушылардың % (үлесі)	85%	70%	60%
2.2.	кұжаттарды зымды тұлға ресімдеген (жүргізілген дер, есеп және т.б.) % (үлесі)	лауа- дұрыс жағдайдың төлем- айырысулар %	90%	85%	75%
3. Қол жетімділік					
3.1.	қызметті тәртібі және қанағаттанған лардың % (үлесі)	ұсыну тура сапаға қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	65%	60%
3.2.	тұтынушы тарды және тапсырған % (үлесі)	құжат- дұрыс бірінші реттен оқиғалардың %	70%	45%	30%
3.3.	Интернет қол жетімді рінің (үлесі)	арқылы қызметте- рінің ақпарат %	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі					
4.1.	қызметтің түрі көрсетілген лардың негізділген дың % (үлесі)	осы қызмет тұтынушы- лардың жалпы атына шағымдар- дың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2.	мерзімде және	белгіленген қаралған қанағаттандырыл-	95%		60%

ған шағымдардың % (үлесі)	негізделген		75%	
4.3. қолданыстағы не тұтынушылардың (үлесі)	шағымданудың тәртібі- не қанағаттанылған %	95%	60%	50%
4.4. міне тұтынушылардың (үлесі)	шағымдану мерзі- міне қанағаттанған %	90%	60%	50%
5. Сыпайылық				
5.1. сыпайылығына танған % (үлесі)	қызметкерлердің қанағат- танған тұтынушылардың	90%	70%	60%

Ш ы м к е н т қ а л а с ы ә к і м д і г і н і ң
2 0 0 7 ж ы л ғ ы 2 6 қ а р а ш а д а ғ ы
N 2 0 4 6 қ а у л ы с ы м е н

бекітілген

"Патронаттық тәрбиелеуге балаларды алуға тілек білдірген отбасылардан өтініштер қабылдау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт патронаттық тәрбиелеуге балаларды алуға тілек білдірген отбасылардан өтініштер қабылдау мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы" 2001 жылғы 23 қаңтардағы N 148 Заңының 31 бабының 1 тармағының 14 тармақшасы;

2) Қазақстан Республикасының "Неке және отбасы туралы" 1998 жылғы 17 желтоқсандағы N 321-І Заңының 119-123 баптары;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы" 1999 жылғы 9 қыркүйектегі N 1346 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының білім беру бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны баланы патронаттық

тәрбиелеуге беру туралы келісім-шартты тузу болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет кәметке толған Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі қажетті құжаттары толық тапсырғаннан кейін: 30 күн ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыруға (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі - 40 минуттан аспауы тиіс;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі - 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Аталған мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында - www.akimat.net және Гагарина көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласы білім беру бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет келесі күндерде көрсетіледі: өтінішті және құжаттарды қабылдау - сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 9.00-ден 12.00-ге дейін жүргізіледі.

Баланың және баланы тәрбиелеуге алуға үміткер тұлғаның тұрмыс жағдайын зерттеу актілері сейсенбі және бейсенбі күндері сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Шымкент қаласы білім беру бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус), фойеде мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында екі жазу үстелі мен төрт орындық, дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Шымкент қаласы білім беру бөліміне мынадай құжаттарды тапсыруы қажет:

1) тұлғаның патронат тәрбиеші болуға тілек білдіруі туралы жазбаша өтініші;

2) балаға патронат тәрбиеші болуға тілек білдіруші тұлға, егер некеде тұрса, оның әйелінің (күйеуінің) жазбаша келісімі;

3) патронат тәрбиеші болуға тілек білдіруші тұлғаның денсаулық жағдайы туралы медициналық анықтама, Шымкент қаласының денсаулық сақтау ұйымдарынан беріледі (Шымкент қаласының өкпе ауруларына қарсы диспансері,

мекен-жайы: Жылқышиев көшесі, 81, тел.: 53-05-18; жүйке ауруларының диспансері, мекен-жайы: Таштракт көшесі, 3 шақырым, тел.: 50-51-01; облыстық наркологиялық орталығы, мекен-жайы: 17 мөлтек ауданы, Ерiмбетов көшесі, н/з үй, тел.: 57-29-76; тері аурулары диспансері, мекен-жайы: Жібек жолы даңғылы, н/з үй, тел.: 57-15-63; ЖҚТҚ-мен күрес және оның алдын алу жөнiндегi облыстық орталық, мекен-жайы: Кремлевская көшесі, 11, тел.: 56-27-70);

4) балаға патронат тәрбиеші болуға тілек білдіруші адам, егер некеде тұрса, оның жұбайының денсаулық жағдайы туралы 12 тармақтың 3 тармақшасында көрсетілген анықтама;

5) 10 жастан 18 жасқа дейінгі баланың жазбаша келісімі. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің мамандары өтініш білдіруші тұлғаның тұратын жеріне барып келесі құжаттарды түзу үшін тексеру жүргізеді:

- баланы тәрбиелеп алуға үміткер адамның тұрмыс жағдайы туралы зерттеу актісі;

- патронаттық тәрбиеге берілетін баланың тұрмыс жағдайын зерттеу актісі.

13. Аталған мемлекеттік қызметті көрсету үшін бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шымкент қаласы білім беру бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Баланы (балаларды) патронаттық тәрбиеге беру туралы шартты Шымкент қаласы, Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласы білім беру бөлімімен тұтынушыға жеке өзінің қатысуымен беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде почта арқылы, электрондық почта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі. Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс телефондары

24. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Гагарин көшесі, 121, қабылдау бөлмесінің телефоны (факс) 56-19-00, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net

Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен-жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі, 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net

25. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің сенім телефоны - 56-19-37.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмат аруды кезекте 40 минуттан	90%		40%

аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)		60%	
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	55%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс песімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	80%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпартқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	45%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	40%	35%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	0	0	0
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде каралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	60%	55%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанылған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	45%
4.4. шағымдану мерзімінде қанағаттанған	90%		45%

тұтынушылардың (үлесі)	%	75%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағат- танған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	40%	35%

Шымкент қаласы әкімдігінің
2007 жылғы 26 қарашадағы
N 2046 қаулысымен бекітілген

"Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы" 2001 жылғы 23 қаңтардағы N148 Заңының 31 бабының 1 тармағының 14 тармақшасы;

2) Қазақстан Республикасының "Неке және отбасы туралы" 1998 жылғы 17 желтоқсандағы N 321-І Заңының 100-101 баптары.

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы" 1999 жылғы 9 қыркүйектегі N1346 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының білім беру бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою кітабына тіркеу және мәліметтер қорына енгізу болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыруға (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Аталған мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шымкент қаласының әкімдігінің веб-сайтында - www.aknmat.Net және Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласы білім беру бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет келесі күндерде көрсетіледі: өтінішті және құжаттарды қабылдау - сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 9.00-ден 12.00-ге дейін жүргізіледі.

Баланың тұрмыс жағдайын зерттеу актілері сейсенбі және бейсенбі күндері сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Шымкент қаласы білім беру бөлімінде осы мемлекеттік қызметті көрсету үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус), фойеде мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында екі жазу үстелі мен төрт орындық, дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Шымкент қаласы білім беру бөліміне мынадай құжаттарды тапсыруы қажет:

1) баладан бас тартуы туралы жазбаша өтініші немесе Шымкент қаласының ішкі істер басқармасының аудандық басқармаларының баланы тастап кеткендігі (тастанды бала) туралы актісі;

2) баланың (балалардың) туу туралы куәлігінің көшірмесі;

3) ата-анасының қайтыс болуы туралы куәлігінің көшірмесі;

4) баланың (балалардың) денсаулық жағдайы туралы медициналық анықтама. Шымкент қаласы білім беру бөлімі ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар туралы мәлімет алған күннен бастап, үш жұмыс күнінің ішінде сол жерлерге барып, баланың тұрмыс жағдайына зерттеу жүргізеді.

13. Аталған мемлекеттік қызметті көрсету үшін бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шымкент қаласы білім беру бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету

мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Мемлекеттік қызметті алудың нәтижесі Шымкент қаласы, Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласы білім беру бөлімінің өңірлік есепке қойылғандығы жөнінде берілетін түбіртек болып табылады.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен б а ғ а л а н а д ы .

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімі меңгерушісі а т ы н а ж а з ы л а д ы .

22. Шағымдар жазбаша түрде почта арқылы, электрондық почта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі. Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс телефондары

24. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Гагарин көшесі, 121, қабылдау бөлмесінің телефоны (факс) 56-19-00, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен-жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаев

көшесі, 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net

25. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің сенім телефоны - 56-19-37.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған бастап мерзімде ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет кезекте аспайтын тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті үдерісінің қанағаттанған тұлғалардың % (үлесі)	90%	60%	55%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс жеткізген (жүргізілген) есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	80%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті тәртібі және ақпаратқа қанағаттанған тұлғалардың % (үлесі)	90%	50%	45%
3.2. тұтынушылардың дұрыс және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	40%	35%

3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	0	0	0
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	60%	55%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанылған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	45%
4.4. шағымдану мерзімінде қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75%	45%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	40%	35%

Ш ы м к е н т

қ а л а с ы

ә к і м д і г і н і ң

2 0 0 7

ж ы л ғ ы

2 6

қ а р а ш а д а ғ ы

№ 2046 қаулысымен бекітілген

"Мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі жастағы (7 жасқа дейін) балаларды тіркеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі жастағы (7 жасқа дейін) балаларды тіркеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны: автоматтандырылмаған.

3. М е м л е к е т т і к қ ы з м е т :

1) 27 шілдедегі № 319 Қазақстан Республикасы "Білім туралы" Заңының 1999 жылғы 7 маусымдағы 23 бабы 3 тармағы 4 тармақшасының және 31 бабының;

2) 21 желтоқсан N 1353 Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Мектепке дейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгі ережесін бекіту туралы" қаулысының негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының білім беру бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі жастағы (7 жасқа дейін) балаларды тіркеу болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 40 минуттан аспауы тиіс;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Осы мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында - www.akimat.net және Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының білім беру бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, сағат 15-00 ден сағат 18-00 дейін. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының білім беру бөлімі бөлмелері ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, қажетті құжаттар тізімі және оларды толтыру үлгілері ілінген стендтермен жабдықталған құжаттар толтыратын орындары бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілу үшін өтініш беруші мыналарды:

1) өтінішін;

2) баланың туу туралы куәлігінің көшірмесін;

3) жеңілдік беретін құжаттар көшірмесін.

13. Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша өтініш үлгілері Шымкент қаласының білім беру бөлімінің ақпараттық тақтайларда, Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында орналастырылған.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы

бойынша орналасқан Шымкент қаласының білім беру бөліміне ұсынылады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі жастағы (7 жасқа дейін) балаларды тіркеу құжаты өтініш берушіге өзі келген к е з д е ғ а н а б е р і л е д і .

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының білім беру бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласының білім беру бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен б а ғ а л а н а д ы .

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласының білім беру бөлімі меңгерушісі а т ы н а ж а з ы л а д ы .

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының білім беру бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының білім беру бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі. Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының білім беру бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Гагарин көшесі, 121, қабылдау бөлмесінің телефоны 56-19-00, Шымкент қаласы ә к і м д і г і н і ң

в е б - с а й т ы - www.akimat.net.

Шымкент қаласының білім беру бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды

кабылдау бірінші және соңғы бейсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін іске асырылады.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаева көшесі 49, кабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

25. Шымкент қаласының білім беру бөлімінің сенім телефоны -56-19-37.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың %(үлесі)	90%	60%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	55%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	80%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	45%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және	90%		35%

бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)		40%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	0	0	0
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	60%	55%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанылған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	45%
4.4. шағымдану мерзімінде қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75%	45%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	40%	35%

Ш ы м к е н т қ а л а с ы ә к і м д і г і н і ң
2 0 0 7 ж ы л ғ ы 2 6 қ а р а ш а д а ғ ы

№ 2046 қаулысымен бекітілген

"Жер учаскесіне жекеменшік құқығына арналған актілерді ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт жер учаскесіне жекеменшік құқығына арналған актілерді ресімдеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

Жер учаскесіне жекеменшік құқығына арналған акт жер, құқықтық және қала құрылысы кадастрларын жүргізу мақсатында қажетті, жер учаскесінің сәйкестендіру сипаттамаларын қамтитын жер учаскесіне сәйкестендіру құжаты болып табылады.

Жер учаскесіне құқық белгілейтін құжат - осылардың негізінде жер учаскесіне құқықтар туындайтын, өзгертілетін немесе тоқтатылатын заңдық фактілердің (заңдық құрамдарының) басталғанын растайтын құжат, оның ішінде шарттар, соттардың шешімдері, атқарушы органдардың құқықтық актілері, мұрагерлікке құқық туралы куәлік, меншік құқығымен жер учаскесіне иеленген немесе уақытша өтеулі жер пайдалану құқығын сатып алған мемлекеттік емес заңды тұлғаларды қайта ұйымдастыру кезіндегі табыстау актісі немесе бөлу б а л а н с ы .

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет 20 маусым 2003 жылғы N 442 Қазақстан Республикасы Жер кодексінің 14-1 бабы 3 тармағы 13 тармақшасы негізінде к ө р с е т і л е д і .

4. Мемлекеттік қызметті Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны жер учаскесіне жекеменшік құқығына арналған актіні беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы азаматтарына, мемлекеттік емес заңды тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - өтініш беруші).

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 30 күннің ішінде;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында - www.akimat.net және Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі бөлмелері ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, қажетті құжаттар тізімі және оларды толтыру үлгілері ілінген стендтермен жабдықталған құжаттар толтыратын орындары бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілу үшін өтініш беруші мыналарды: Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің қабылдау жүргізетін қызметкерімен берілген бланкіні толтырған өтінішін; жеке тұлғалар - жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесін; заңды тұлғалар - заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің көшірмесін;

салық төлеушінің тіркеу нөмірінің көшірмесін (СТТН); нотариат куәландырған жер учаскесіне құқық белгілейтін құжаттың көшірмесін тапсырады.

13. Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің қызметкері бланкілерді береді, сондай-ақ бланк нысандары Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында орналастырылған.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөліміне ұсынылады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Жер учаскесіне жекеменшік құқығына арналған актісі өтініш берушінің өзі келіп жеке басын куәландыратын құжат және қолхат көрсетілгеннен кейін беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы

немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қ а б ы л д а н а д ы .

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі. Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Дулати көшесі, 3, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-56-58, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.Net.

Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр сәрсенбі күні сағат 15.00-ден 17.00-ге дейін іске а с ы р ы л а д ы .

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаева көшесі 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.Net.

25. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің сенім телефоны -53-05-08.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа қолжетімділік көрсеткіштері	және	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы налы мәні	Көрсеткіштің ағымдағы жылдағы нысаналы мәні
1		2	3	4
1. Уақтылығы				
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)		95%	80%	75%
1.2. қызмет кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)		90%	60%	40%
2. Сапасы				

2.1. қызметті ұсыну үдерісінің қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	55%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар) % (үлесі)	95%	80%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	45%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	40%	35%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	40%	30%	0
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	60%	55%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	45%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75%	45%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағат-	90%		35%

танған % (үлесі)	тұтынушылардың	40%	
---------------------	----------------	-----	--

Шымкент қаласы әкімдігінің
2007 жылғы 26 қарашадағы

№ 2046 қаулысымен бекітілген

"Жерді тұрақты пайдалану құқығына актілерді ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт жерді тұрақты пайдалану құқығына актілерді ресімдеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

Жерді тұрақты пайдалану құқығына актісі жер, құқықтық және қала құрылысы кадастрларын жүргізу мақсатында қажетті, жер учаскесінің сәйкестендіру сипаттамаларын қамтитын жер учаскесіне сәйкестендіру құжаты болып табылады.

Жер учаскесіне құқық белгілейтін құжат - осылардың негізінде жер учаскесіне құқықтар туындайтын, өзгертілетін немесе тоқтатылатын заңдық фактілердің (заңдық құрамдарының) басталғанын растайтын құжат, оның ішінде шарттар, соттардың шешімдері, атқарушы органдардың құқықтық актілері, мұрагерлікке құқық туралы куәлік, меншік құқығымен жер учаскесіне иеленген немесе уақытша өтеулі жер пайдалану құқығын сатып алған мемлекеттік емес заңды тұлғаларды қайта ұйымдастыру кезіндегі табыстау актісі немесе бөлу балансы.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет 20 маусым 2003 жылғы №442 Қазақстан Республикасы Жер кодексінің 14-1 бабы 3 тармағы 13 тармақшасы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны жерді тұрақты пайдалану құқығына актіні беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет келесі мемлекеттік жер пайдаланушыларға:

1) кондоминиум объектілеріндегі үйлердің (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 көрсетіледі (бұдан әрі - өтініш беруші).

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

- 1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 30 күннің ішінде;
- 2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;
- 3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында - www.akimat.net және Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі бөлмелері ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, қажетті құжаттар тізімі және оларды толтыру үлгілері ілінген стендтермен жабдықталған құжаттар толтыратын орындары бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілу үшін өтініш беруші мыналарды: Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің қабылдау жүргізетін қызметкерімен берілген бланкіні толтырған өтінішін; заңды тұлғалар - заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің көшірмесін;

салық төлеушінің тіркеу нөмірінің көшірмесін (СТТН); нотариат куәландырған жер учаскесіне құқық белгілейтін құжаттың көшірмесін тапсырады.

13. Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің қызметкері бланкілерді береді, сондай-ақ бланк нысандары Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында орналастырылған.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөліміне ұсынылады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Жерді тұрақты пайдалану құқығына актісі өтініш берушінің өкілі өзі келіп

жеке басын куәландыратын құжат және қолхат көрсетілгеннен кейін беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі. Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Дулати көшесі, 3, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-56-58, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр сәрсенбі күні сағат 15.00-ден 17.00-ге дейін іске асырылады.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаева көшесі 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

25. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің сенім телефоны -53-05-08.

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің ағымдағы жыл-нысаналы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	55%
2.2. құжаттарды тұлға дұрыс жағдайдың төлемдер, есеп лауазымды ресімдеген (жүргізілген айырысулар) % (үлесі)	95%	80%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	45%
3.2. тұтынушы дұрыс бірінші оқиғалардың % (үлесі) құжаттарды толтырған және реттен тапсырған	90%	40%	35%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	40%	30%	0
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%		0,5%

			0,3%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттан- дырылған шағымдардың % (үлесі)	90%		60%	55%
4.3. шағымданудың қолда- ныстағы тәртібіне қана- ғаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%		70%	45%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушы- лардың % (үлесі)	90%		75%	45%
5. Сьпайылық				
5.1. кызметкерлердің сыпайылығына қанағаттан- ған тұтынушылардың % (үлесі)	90%		40%	35%

Ш ы м к е н т қ а л а с ы ә к і м д і г і н і ң
2 0 0 7 ж ы л ғ ы 2 6 қ а р а ш а д а ғ ы
N 2046 қаулысымен бекітілген

"Уақытша: өтеулі (ұзақ мерзімді, қысқа мерзімді) жер пайдалану (жалдау) құқығына актілерді ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт уақытша: өтеулі (ұзақ мерзімді, қысқа мерзімді) жер пайдалану (жалдау) құқығына актілерді ресімдеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

уақытша: өтеулі (ұзақ мерзімді, қысқа мерзімді) жер пайдалану (жалдау) құқығына актісі жер, құқықтық және қала құрылысы кадастрларын жүргізу мақсатында қажетті, жер учаскесінің сәйкестендіру сипаттамаларын қамтитын жер учаскесіне сәйкестендіру құжаты болып табылады.

Жер учаскесіне құқық белгілейтін құжат - осылардың негізінде жер учаскесіне құқықтар туындайтын, өзгертілетін немесе тоқтатылатын заңдық фактілердің (заңдық құрамдарының) басталғанын растайтын құжат, оның ішінде шарттар, соттардың шешімдері, атқарушы органдардың құқықтық актілері, мұрагерлікке құқық туралы куәлік, меншік құқығымен жер учаскесіне иеленген немесе уақытша өтеулі жер пайдалану құқығын сатып алған мемлекеттік емес заңды тұлғаларды қайта ұйымдастыру кезіндегі табыстау актісі немесе бөлу б а л а н с ы .

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет 20 маусым 2003 жылғы N 442 Қазақстан

Республикасы Жер кодексінің 14-1 бабы 3 тармағы 13 тармақшасы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны уақытша: өтеулі (ұзақ мерзімді, қысқа мерзімді) жер пайдалану (жалдау) құқығына актіні беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы азаматтарына, шетел азаматтарына, және азаматтығы жоқ тұлғаларға және заңды тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - өтініш беруші).

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 30 күннің ішінде;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында - www.akimat.net және Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі бөлмелері ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, қажетті құжаттар тізімі және оларды толтыру үлгілері ілінген стендтермен жабдықталған құжаттар толтыратын орындары бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілу үшін өтініш беруші мыналарды:

1) Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің қабылдау жүргізетін қызметкерімен берілген бланкіні толтырған өтінішін;

2) жеке тұлғалар - жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесін;

3) заңды тұлғалар - заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің көшірмесін;

4) салық төлеушінің тіркеу нөмірінің көшірмесін (СТТН);

5)нотариат куәландырған жер учаскесіне құқық белгілейтін құжаттың
к ө ш і р м е с і н т а п с ы р а д ы .

13. Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің қызметкері бланкілерді береді, сондай-ақ бланк нысандары Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында орналастырылған.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөліміне ұсынылады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Уақытша: өтеулі (ұзақ мерзімді, қысқа мерзімді) жер пайдалану (жалдау) құқығына актісі өтініш берушінің өзі келіп жеке басын куәландыратын құжат және қолхат көрсетілгеннен кейін беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің есепке алу журналында

заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі. Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Дулати көшесі, 3, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-56-58, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр сәрсенбі күні сағат 15.00-ден 17.00-ге дейін іске асырылады.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаева көшесі 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

25. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің сенім телефоны -53-05-08.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа қолжетімділік көрсеткіштері	және	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің ағымдағы жылдағы нысаналы мәні
1		2	3	4
1. Уақтылығы				
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)		95%	80%	75%
1.2. қызмет кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт тұтынушылардың % (үлесі)		90%	60%	40%
2. Сапасы				
2.1. қызметті үдерісінің қанағаттанған тұлғалардың % (үлесі)		90%	60%	55%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың		95%		75%

(жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар) % (үлесі)		80%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	45%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	40%	35%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	40%	30%	0
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	60%	55%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	45%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75%	45%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	40%	35%

Ш ы м к е н т

қ а л а с ы

ә к і м д і г і н і ң

2 0 0 7

ж ы л ғ ы

2 6

қ а р а ш а д а ғ ы

№ 2046 қаулысымен бекітілген

"Уақытша жер пайдалану құқығына актілерді ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт уақытша жер пайдалану құқығына актілерді ресімдеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

Уақытша жер пайдалану құқығына актісі жер, құқықтық және қала құрылысы кадастрларын жүргізу мақсатында қажетті, жер учаскесінің сәйкестендіру сипаттамаларын қамтитын жер учаскесіне сәйкестендіру құжаты болып табылады.

Жер учаскесіне құқық белгілейтін құжат - осылардың негізінде жер учаскесіне құқықтар туындайтын, өзгертілетін немесе тоқтатылатын заңдық фактілердің (заңдық құрамдарының) басталғанын растайтын құжат, оның ішінде шарттар, соттардың шешімдері, атқарушы органдардың құқықтық актілері, мұрагерлікке құқық туралы куәлік, меншік құқығымен жер учаскесіне иеленген немесе уақытша өтеулі жер пайдалану құқығын сатып алған мемлекеттік емес заңды тұлғаларды қайта ұйымдастыру кезіндегі табыстау актісі немесе бөлу балансы.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет 20 маусым 2003 жылғы N 442 Қазақстан Республикасы Жер кодексінің 14-1 бабы 3 тармағы 13 тармақшасы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны уақытша жер пайдалану құқығына актіні беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы азаматтарына, шетел азаматтарына, және азаматтығы жоқ тұлғаларға және заңды тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - өтініш беруші).

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 30 күннің ішінде;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шымкент

қаласы әкімдігінің веб-сайтында - www.akimat.net және Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі бөлмелері ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, қажетті құжаттар тізімі және оларды толтыру үлгілері ілінген стендтермен жабдықталған құжаттар толтыратын орындары бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілу үшін өтініш беруші мыналарды: Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің қабылдау жүргізетін қызметкерімен берілген бланкіні толтырған өтінішін; жеке тұлғалар - жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесін; заңды тұлғалар - заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің көшірмесі; салық төлеушінің тіркеу нөмірінің көшірмесін (СТТН); нотариат куәландырған жер учаскесіне құқық белгілейтін құжаттың көшірмесі т а п с ы р а д ы .

13. Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің қызметкері бланкілерді береді, сондай-ақ бланк нысандары Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында о р н а л а с т ы р ы л ғ а н .

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөліміне ұсынылады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Уақытша жер пайдалану құқығына актісі өтініш берушінің өзі келіп жеке басын куәландыратын құжат және қолхат көрсетілгеннен кейін беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қ а б ы л д а н а д ы .

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі. Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Дулати көшесі, 3, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-56-58, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр сәрсенбі күні сағат 15.00-ден 17.00-ге дейін іске асырылады.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаева көшесі 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

25. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің сенім телефоны -53-05-08.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа қолжетімділік көрсеткіштері	және	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің ағымдағы жылдағы нысаналы мәні
1		2	3	4
1. Уақтылығы				

1.1.	құжаттарды тапсырған бастап мерзімде ұсыну % (үлесі)	сәттен белгіленген қызметті оқиғаларының	95%	80%	75%
1.2.	қызмет кезекте аспайтын күткен дың % (үлесі)	алуды 40 минуттан уақыт тұтынушылардың	90%	60%	40%
2. Сапасы					
2.1.	қызметті үдерісінің қанағаттанған нушылардың % (үлесі)	ұсыну сапасына тұтынушылардың	90%	60%	55%
2.2.	құжаттарды лауазымды дұрыс жағдайдың ген төлемдер, айырысулар) (үлесі)	тұлға ресімдеген (жүргізілген есеп %	95%	80%	75%
3. Қол жетімділік					
3.1.	қызметті тәртібі және қанағаттанған нушылардың % (үлесі)	ұсыну сапаға ақпаратқа тұтынушылардың	90%	50%	45%
3.2.	тұтынушыларды дұрыс және реттен оқиғалардың (үлесі)	құжаттарды толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың %	90%	40%	35%
3.3.	Интернет қол жетімді терінің (үлесі)	арқылы қызметтерінің ақпарат %	40%	30%	0
4. Шағымдану үдерісі					
4.1.	қызметтің түрі бойынша көрсетілген санына шағымдардың %(үлесі)	осы қызмет тұтынушылардың жалпы негізделген	0,1%	0,3%	0,5%
4.2.	мерзімде	белгіленген қаралған	90%		55%

және рылған шағымдардың % (үлесі)	қанағаттанды- негізделген		60%	
4.3. қолданыстағы біне тұтынушылардың (үлесі)	шағымданудың тәрті- біне қанағаттанған %	90%	70%	45%
4.4. мерзіміне танған дың % (үлесі)	шағымдану қанағат- танған тұтынушылар- дың % (үлесі)	90%	75%	45%
5. Сыпайылық				
5.1. сыпайылығына ған лардың % (үлесі)	қызметкерлердің қана- ған тұтынушы- лардың % (үлесі)	90%	40%	35%

Шымкент қаласы әкімдігінің
2007 жылғы 26 қарашадағы
N 2046 қаулысымен бекітілген

"Мүгедектерге протездік - ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Бұл стандарт мүгедектерге протездік - ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу бойынша мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Осы мемлекеттік қызмет:

1) Қазақстан Республикасының 2005 жылғы 13 сәуірдегі "Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" N 39-III Заңының;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 20 шілдедегі "Мүгедектерді оңалтудың кейбір мәселелері туралы" N 754 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет Шымкент қаласы, Ж.Алдияров көшесі, 10 үйде Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны - мүгедектерді протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет келесі санаттарға жататын Қазақстан Республикасының азаматтарына, Қазақстан Республикасының аумағында

тұрақты тұратын шетелдіктерге және азаматтығы жоқ тұлғаларға көрсетіледі (б ұ д а н ә р і - т ұ т ы н у ш ы) :

1) Ұлы Отан соғысының мүгедектері мен қатысушыларына, сондай-ақ жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдар ;

2) Қазақстан Республикасының Қарулы Күштерінде қызметтік міндеттерін атқаруымен байланысты мүгедек болған әскери қызметшілер;

3) ішкі істер органдарының, ұлттық қауіпсіздік органдарының басшы және қатардағы құрамының қызметтік міндеттерін атқаруымен байланысты мүгедек б о л ғ а н т ұ л ғ а л а р ;

4) жалпы аурудан мүгедек болғандар;

5) бала жасынан мүгедектер;

6) мүгедек балалар .

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі: 3 жұмыс күннің ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде ең ұзақ кезек күту уақыты: 40 минуттан аспауы тиіс ;

3) құжаттарды тағайындауда немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыруды алу үшін ең ұзақ күту уақыты: 20 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің фойесіндегі стендінде және Шымкент қаласы әкімдігінің [www. akimat.Net](http://www.akimat.net) веб-сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі үшінші қабатта орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орны бар, қажетті құжаттар тізімі және бланкілерді толтыру үлгілерімен қоса стендтермен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін төмендегі құжаттар қажет:

1) Ұлы Отан соғысының қатысушылары - төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, Ұлы Отан соғысына қатысушының куәлігінің және Диваев көшесі N 148 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласы бойынша Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау Министірлік департаментінің медициналық әлеуметтік сараптама бөлімі берген мүгедекті жеке оналту бағдарламасының к ө ш і р м е л е р і .

2) Ұлы Отан соғысының мүгедектері - төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, Ұлы Отан соғысы мүгедектігінің куәлігінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының, сонымен қатар жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдар - төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, жеңілдіктерге құқығы туралы белгісі бар зейнеткерлік куәліктерінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

3) мүгедек балалар - төлқұжаты немесе жеке куәлігінің, туу туралы куәлігінің, ата анасының біреуінің төлқұжаты немесе жеке және зейнеткерлік куәліктерінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

4) ішкі істер органдарының, ұлттық қауіпсіздік органдарының басшы және қатардағы құрамының қызметтік міндеттерін атқаруымен байланысты мүгедек болған адамдарына төлқұжаты немесе жеке және зейнеткерлік куәліктерінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

5) жалпы аурудан мүгедек болғандарға төлқұжаты немесе жеке куәлігінің, зейнеткерлік куәліктерінің, мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері ;

б) бала жасынан мүгедектерге төлқұжаты немесе жеке куәлігінің, зейнеткерлік куәліктерінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері .

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін бланкілерді беру орны Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі болып табылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10 үй және Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында бланк үлгілері көрсетілген .

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарына тапсырылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Ж.Алдияров көшесі, 10 үй .

15. Мемлекеттік қызметті тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін қабылдаған маманның аты-жөні, күні көрсетілген және құжаттарды қабылданғандығын растайтын өтініштен үзбелі түбіртек алады.

16. Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу құжаты тұтынушыға қолма қол беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартуға мыналар негіз болады:

1) жұмыс берушінің кінәсінен жұмыста мертігуге ұшыраған немесе кәсіптік ауруға шалдығу ;

2) тұтынушының осы стандартағы 12 пункте көрсетілген құжаттары болмаса.

3. Жұмыс қағидаттары

8. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары мемлекеттік қызмет көрсетуде тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын келесі жұмыс қағидаттары:

- 1) қызмет атқару кезінде заңдылықты сақтау;
- 2) сыпайылық және көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат беру ;
- 3) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;
- 4) тұтынушы құжаттарының мазмұны сақталуы және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа көрсеткіштермен және қолжетімділігімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағым жасау тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі. Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде пошта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің байланыс деректері: Шымкент қаласы, Ж.Алдияров көшесі, 10, 315 бөлме, қабылдау бөлмесінің телефоны: 53-41-77.

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің меңгерушісі орынбасарының телефоны: 53-24-66.

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің аз қамтамасыз етілген азаматтар мен мүгедектермен жұмыс жүргізу бөлімі мамандарының телефоны: 53-99-91.

Электрондық поштасының мекен-жайы: Chim_tszn@mail.ru.

Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты www.akimat.net.

Жоғарғы ұйымның байланыс деректері:

Шымкент қаласының әкімдігі: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі, 49,
 телефоны: 53-00-12, веб-сайты www.akimat.net.

25. Қосымша ақпарат алу үшін Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Ж.Алдияров көшесі, 10, телефоны: 53-99-91, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты www.akimat.net.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына қосымша

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақыттылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет аруды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің қанағаттанған тұлғалардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімденген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысушылар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған	80%		30%

және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)		45%	
3.3. интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдар % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5 Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызмет істері агенттігінің төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш ы м к е н т қ а л а с ы ә к і м д і г і н і ң
2 0 0 7 ж ы л ғ ы 2 6 қ а р а ш а д а ғ ы
N 2046 қаулысымен бекітілген

"Мүгедектерді сурдо-тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу" мемлекеттік қызметтің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Бұл стандарт мүгедектерге сурдо-, тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу

бойынша мемлекеттік қызметтің көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Осы мемлекеттік қызмет:

1) Қазақстан Республикасының 2005 жылғы 13 сәуірдегі N 39-III "Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" Заңының;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 20 шілдедегі "Мүгедектерді оңалтудың кейбір мәселелері туралы" N 754 қаулысының негізінде көрсетіледі:

4. Мемлекеттік қызметті Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді, мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10 үй

5. Мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны - мүгедектерді сурдо-, тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет келесі санаттарға жататын Қазақстан Республикасының азаматтарына, Қазақстан Республикасының аумағында тұрақты тұратын шетелдіктерге және азаматтығы жоқ тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - тұтынушы):

1) Ұлы Отан соғысының мүгедектері мен қатысушылары;

2) жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдар;

3) мүгедек балалар;

4) бірінші, екінші, үшінші топтағы мүгедектер.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері: қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі: 3 жұмыс күннің ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде ең ұзақ кезек күту уақыты: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алу үшін ең ұзақ күту уақыты: 20 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің фойесіндегі стендінде және Шымкент қаласы әкімдігінің [www. akimat.Net](http://www.akimat.net). веб-сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар

бөлімі үшінші қабатта орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орны бар, қажетті құжаттар тізімі және бланкілерді толтыру үлгілерімен қоса стендтермен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мыналарды тапсырады:

1) Ұлы Отан соғысының қатысушылары - төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, Ұлы Отан соғысына қатысушының куәлігінің және Шымкент қаласы бойынша Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау Министірлік департаментінің медициналық әлеуметтік сараптама бөлімі берген мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері. Мекен жайы: Диваев көшесі, N 148 үй;

2) Ұлы Отан соғысының мүгедектері - төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, Ұлы Отан соғысы мүгедектігінің куәлігінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

3) жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдар - төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, жеңілдіктерге құқығы туралы белгісі бар зейнеткерлік куәлігінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

4) мүгедек балалар - төлқұжаты немесе жеке куәлігінің, кәмелетке толмағандар-туу туралы куәлігінің, ата анасының біреуінің (қамқоршысының, қорғаншының) төлқұжатының немесе жеке куәлігінің, мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

5) бірінші, екінші, үшінші топтағы мүгедектер - төлқұжаты немесе жеке куәлігінің, зейнеткерлік куәліктерінің, мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін бланкілерді беру орны Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі болып табылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10 және Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында бланк үлгілері көрсетілген.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін бланкілер мен қажетті құжаттар Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарына тапсырылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Ж.Алдияров көшесі, N10.

15. Мемлекеттік қызметті тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін қабылдаған маманның аты-жөні, күні көрсетілген және құжаттарды қабылданғандығын растайтын өтініштен үзбелі түбіртек алады.

16. Мүгедектерді сурдо-, тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттарды ресімдеу құжаты тұтынушыға қолма қол беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартуға мыналар негіз болып табылады:
жұмыс берушінің кінәсінен жұмыста мертігуге ұшыраған немесе кәсіптік ауруға шалдығу;

2) тұтынушының осы стандартта 12 пункте көрсетілген толық құжаттары болмаса.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары мемлекеттік қызмет көрсетуде тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын келесі жұмыс қағидаттары:

1) қызмет атқару кезінде заңдылықты сақтау;
2) сыпайылық және көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат беру;

3) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;
4) тұтынушы құжаттарының мазмұны сақталуы және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа көрсеткіштермен және қолжетімділігімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағым жасау тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі.

Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде пошта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің байланыс деректері: Шымкент қаласы, Ж.Алдияров көшесі, 10, 315 бөлме, қабылдау бөлмесінің телефоны: 53-41-77.

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар

бөлімінің меңгерушісі орынбасарының телефоны: 53-24-66.

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің аз қамтамасыз етілген азаматтар мен мүгедектермен жұмыс жүргізу бөлімі мамандарының телефоны: 53-99-91.

Электрондық поштасының мекен-жайы: Chnm_ty0N@mañh.ru.

Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты www.akimat.net.

Жоғарғы ұйымның байланыс деректері:

Шымкент қаласының әкімдігі: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі, 49, телефоны: 53-00-12, веб-сайты www.akimat.net.

25. Қосымша ақпарат алу үшін Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Ж.Алдияров көшесі, 10, телефоны: 53-99-91, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты www.akimat.net.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақыттылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімденген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысушылар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			

3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы және қанағаттанған ақпаратқа тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдар % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5 Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызмет істері агенттігінің төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш ы м к е н т

қ а л а с ы

ә к і м д і г і н і ң

2 0 0 7

ж ы л ғ ы

2 6

қ а р а ш а д а ғ ы

№ 2046 қаулысымен бекітілген

"Он сегіз жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ереже

1. Он сегіз жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау - бұл орта есеппен жан басына шаққандағы табысы азық-түлік себетінің құнынан төмен, он сегіз жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға ай сайын ақшалай берілетін мемлекеттік жәрдемақы.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны - автоматтандырылмаған.

3. Он сегіз жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар :

2) Қазақстан Республикасының 2005 жылғы 28 маусымдағы N 63-III "Балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақылар туралы" Заңының;

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 2 шілдедегі N 1092 " Қазақстан Республикасының "Балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақылар туралы" Заңын іске асыру жөніндегі кейбір шаралар туралы" қаулысының ;

3) Оңтүстік Қазақстан облыстық әкімдігінің 2006 жылғы 24 қаңтардағы N 40 " Қазақстан Республикасының "Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы" және "Балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақылар туралы" Заңдарын іске асыру жөніндегі шаралар туралы" қаулысының негізінде тағайындалады .

4. Мемлекеттік қызметті Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызметтің нәтижесі он сегіз жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақыларды тағайындау болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Шымкент қаласындағы Абай, Әл-Фараби, Еңбекші аудандары әкімдерінің шешімдерімен құрылған учаскелік комиссиялардың жәрдемақы алу мұқтаждығы жөнінде оң қорытындысын алған Қазақстан Республикасының азаматтары мен оралмандарға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі - 10 жұмыс күннің ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде ең ұзақ кезек күту уақыты - 40 минуттан аспауы тиіс ;

3) жәрдемақыны тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыруды алу үшін ең ұзақ күту уақыты - 15 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің фойесіндегі стендінде және Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі үшінші қабатта орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орны бар, қажетті құжаттар тізімі және бланкілерді толтыру үлгілерімен қоса стендтермен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мыналарды:

- 1) жеке басын куәландыратын құжат (түпнұсқасы мен көшірмесі);
- 2) салық төлеушінің тіркелу нөмірі (түпнұсқасы мен көшірмесі);
- 3) әлеуметтік жеке коды (түпнұсқасы мен көшірмесі);
- 4) екінші деңгейлі банкідегі есеп шотының нөмірі (түпнұсқасы мен көшірмесі)

5) баланың тууы туралы куәлігі (түпнұсқасы мен көшірмесі);

6) азаматтарды тіркеу кітабы (түпнұсқасы мен көшірмесі);

7) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің мемлекеттік зейнетақы төлеу орталығынан берілетін алдыңғы тоқсанда алған зейнетақылар, мемлекеттік арнайы жәрдемақылар, арнайы мемлекеттік жәрдемақылар мөлшері туралы анықтамалар;

8) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімімен берілетін жұмыссыздық статусын растайтын анықтамалар;

9) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің жұмыс орындарынан алынған алдыңғы тоқсандағы табысы туралы анықтамалары ;

10) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің оқу орнынан стипендиясы көрсетілген анықтамалар;

11) мемлекеттік қызметті тұтынушының балаларына Оңтүстік Қазақстан облысы соттар комитетінің аумақтық сот орындаушыларының Абай, Әл-Фараби, Еңбекші бөлімдерімен берілетін алименті алу туралы анықтамалары ұсынады.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін бланкілерді беру орны Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі болып табылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10 және Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында бланк үлгілері

к ө р с е т і л г е н .

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін бланкілер мен қажетті құжаттар Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарына тапсырылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10.

15. Мемлекеттік қызметті тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін қабылдаған маманның аты-жөні, күні көрсетілген және құжаттарды қабылданғандығын растайтын өтініштен үзбелі түбіртек алады.

16. Мемлекеттік қызметті тұтынушыға жәрдемақыны тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыру қолма-қол беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартуға мыналар негіз болып табылады:

1) Шымкент қаласындағы Абай, Әл-Фараби, Еңбекші аудандары әкімдерінің шешімдерімен құрылған учаскелік комиссиялардың жәрдемақы беруден бас тарту туралы қорытындысы;

2) баланың еңбекке жарамды ата-анасы (асырап алушылар) жұмыс істемейтін, күндізгі оқу бөлімінде оқымайтын, әскерде қызметін өткермейтін және жұмыспен қамту органдарында жұмыссыз ретінде тіркелмеген жағдайда;

3) астанада, республикалық маңызы бар қалада, облыстарда белгіленген отбасының орта есеппен жан басына шаққандағы табысы азық-түлік себетінің құнынан асқан жағдайда.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары мемлекеттік қызмет көрсетуде тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын келесі жұмыс қағидаттары:

- 1) қызметті атқару кезіндегі заңдылықты сақтау;
- 2) сыпайылық және аталған мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат беру;
- 3) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;
- 4) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа көрсеткіштерімен және қол жетімділігімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағым жасау тәртібі

20. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі меңгерушісінің атына

жазылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10, 315 қызмет бөлмесі, телефоны: 53-43-31.

22. Шағым жазбаша түрде пошта арқылы немесе қолма-қол Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім меңгерушісінің атына беріледі, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10, 315 бөлме, телефоны: 53-43-31.

23. Қабылданған шағым арыз-шағымдар тіркеу журналына тіркеледі және түскен күннен бастап он бес күн ішінде қаралады. Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің байланыс деректері: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10, қабылдау бөлмесінің телефоны: 53-41-77.

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі меңгерушісі орынбасарының телефоны: 53-98-93.

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек, балалар жәрдемақысын тағайындау және төлеу бөлімі мамандарының телефоны: 53-65-78.

Электрондық поштасының мекен-жайы: Chim_tszn@mail.ru.

Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты: www.akimat.net.

Жоғары ұйымның байланыс деректері:

Шымкент қаласы әкімдігі: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі, 49, телефоны: 53-00-12, веб-сайты: www.akimat.net.

25. Қосымша ақпарат алу үшін Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10, телефоны: 53-65-78, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты: www.akimat.net."

Он сегіз жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсету стандартына

қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			

құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметт көрсетуді ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпараттар % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			

5.1. сыпайылығына тұтынушылар % (үлесі)	қызметкерлердің қанағаттанған	90%	70%	60%
---	----------------------------------	-----	-----	-----

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Шымкент қаласы әкімдігінің
2007 жылғы 26 қарашадағы

N 2046 қаулысымен бекітілген

**"Тұрғын үй көмегін тағайындау"
мемлекеттік қызметін көрсету
стандарты**

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт тұрғын үй көмегін тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны:
автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 15 сәуірдегі "Тұрғын үй қатынастары туралы" N 94-1 Заңының 97 бабы, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2004 жылғы 9 қыркүйектегі "Телефон үшін абоненттік ақы тарифінің арттырылуына өтемақы төлеудің кейбір мәселелері туралы" N 949 қаулысы, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2006 жылғы 15 маусымдағы "Қазақстан Республикасында тұрғын үй-коммуналдық саланы дамытудың 2006-2008 жылдарға арналған бағдарламасын бекіту туралы" N 553 қаулысы, Шымкент қалалық мәслихатының 2007 жылғы 22 қазандағы "Шымкент қаласы бойынша аз қамтамасыз етілген азаматтарға тұрғын үй көмегін беру Қағидасы туралы" N 4/23-4с шешімі негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Алдияров көшесі, 10 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны тұрғын үй көмегін тағайындау болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет аз қамтамасыз етілген азаматтардың санаттарына жататын Қазақстан Республикасының азаматтарына (одан әрі-тұтынушы) ұсынылады.

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі жеке тұлғалардың жазбаша өтініштері тіркелген уақыттан бастап - 15 күн;

2) қажетті құжаттар тапсыру кезегінде ең ұзақ кезек күту уақыты - 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде 30 минуттан аспауы тиіс;

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында - w.akimat.net және Алдияров көшесі, 10 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі, ғимараттың үшінші қабатында орналасқан, күту залы, қажетті құжаттар тізімі және оларды толтыру үлгілері ілінген стендтермен жабдықталған құжаттар толтыратын орындары бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі.

12. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін тұтынушы мыналарды:

1) жеке басын куәландыратын құжат (түпнұсқасы, көшірмесі);

2) тұрғын үйдің құқығын белгілейтін құжаттың көшірмесі (жекешелендіру туралы шарт, сыйға тарту шарты, сатып алу-сату шарты, пәтердің жоспары);

3) әлеуметтік жеке коды (түпнұсқасы, көшірмесі);

4) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (түпнұсқасы, көшірмесі);

5) отбасы құрамы туралы анықтама, немесе азаматтарды тіркеу кітабы (жаңа үлгідегі, түпнұсқасы, көшірмесі);

6) екінші деңгейдегі банкінің жеке есеп шотының номері; Коммуналдық қызмет төлемі бойынша тұрғын үй көмегін тағайындау үшін келесі құжаттар қажет:

1) Оңтүстік Қазақстан облысы әділет департаментінен жылжымайтын мүліктің жоқтығы (барлығы) туралы ақпаратты анықтама;

2) табыстары туралы мәлімет (алдыңғы тоқсандардағы зейнетақы мөлшері, мемлекеттік арнаулы көмектер туралы анықтама);

3) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімімен берілетін жұмыссыз статусын растайтын анықтама;

4) тұтынушы мен оның отбасы мүшелерінің жұмыс орындарынан өткен тоқсандағы еңбекақы жөніндегі анықтамасы;

- 5) тұтынушы мен оның отбасы мүшелерінің оқу орнынан анықтамасы;
 - 6) мемлекеттік қызметті тұтынушының балаларына Оңтүстік Қазақстан облысы соттар Комитетінің аумақтық сот орындаушыларының Абай, Әл-Фараби, Еңбекші бөлімдерімен берілетін алиментті алу туралы анықтамалары ұсынады;
 - 7) баланың тууы туралы куәлігі (түпнұсқасы мен көшірмесі);
 - 8) неке қию туралы куәлігі (түпнұсқасы мен көшірмесі)
 - 9) неке бұзылуы туралы куәлігі (түпнұсқасы мен көшірмесі);
 - 10) әкелікті тану куәлігі, (түпнұсқасы мен көшірмесі)
 - 11) N4 үлгі анықтамасы (түпнұсқасы, көшірмесі);
 - 12) еңбек кітабшасы (түпнұсқасы мен көшірмесі);
- 13) коммуналды қызметтердің барлық түрлеріне төлем туралы түбіртіктер. Байланыс қызмет төлемі бойынша тұрғын үй көмегін тағайындау үшін: "Қазақтелеком" акционерлік қоғамның телекоммуникация жүйесі абонентінің ш а р т ы .

Кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күрделі жөндеуге өтемақы бойынша тұрғын үй жәрдемақысын тағайындау үшін, арыз беруші жоғарыда көрсетілген құжаттардан бөлек кондоминиум объектісінің басқарушысынан төмендегі құ ж а т т а р д ы та п с ы р а д ы :

- 1) кондоминиум объектісінің мүшесі ретінде мемлекеттік тіркеуден өткендігі туралы куәлік (көшірмесі);
- 2) жобалық және сараптамалық мекеменің мөрімен расталған, сараптамадан өткен көп қабатты үйдің күрделі жөндеу жұмыстарының түріне жобалық-сметалық құжат (түпнұсқасы, көшірмесі);
- 3) кондоминиум объектісінің ортақ мүлкіне күрделі жөндеу жүргізуге жекеменшік иесі, кондоминиум объектісінің басқарушысы мен күрделі жөндеу жұмыстарын жүргізетін мекеменің арасында жасасқан шартының көшірмесі;
- 4) кондоминиум мүшесінің үлес мөлшері көрсетілген заңдылықтарға сәйкес тіркеуден өткен кондоминиум объектісінің техникалық төлқұжаты;
- 5) кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін жөндеуден өткізгеннен кейінгі атқарылған жұмыстарды қабылдау актісінің көшірмесі (2 үлгісі);
- 6) тұтынушы кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін жөндеу үшін жұмсаған шығындарын өтеу қажеттілігі туралы кондоминиум объектісінің басқарушысынан ұсыныс-анықтама.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін бланкілерді беру орны Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі болып табылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10, және Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net. веб-сайтында бланк үлгілері көрсетілген.

14. 12 тармағында көрсетілген мемлекеттік қызмет көрсету үшін қажетті

құжаттар Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне тапсырылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10, телефоны: 54-02-34, факс: 53-66-80.

15. Мемлекеттік қызметті тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін қабылдаған маманның аты-жөні, күні көрсетілген және құжаттарды қабылданғандығын растайтын өтініштен үзбелі түбіртек алады.

16. Тұтынушыға тұрғын үй көмегін тағайындау қорытындысы туралы хабарлама қолма-қол беріледі немесе пошта арқылы хабарланады.

17. Мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартуға мыналар негіз болып т а б ы л а д ы :

1) жеке меншігінде біреуден артық тұрғын үйі (пәтер, үй) болғанда немесе тұрғын жайды жалға (жалдауға), сонымен қатар арендаға бергенде;

2) отбасында жұмыс істемейтін, күндізгі оқу бөлімінде оқымайтын, әскер қатарында қызмет етпейтін және жұмыспен қамту орталығында тіркелмеген еңбекке жарамды тұлғалар болғанда.

3. Жұмыс қағидаттары

21. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

22. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

23. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

24. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

25. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

26. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі.

Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

27. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Алдияров көшесі, 10, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-41-77, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты " " . a k i m a t . N e t .

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр сәрсенбі күні сағат 09.00-ден 18.00-ге дейін іске асырылады.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаева көшесі 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

28. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің сенім телефоны -53-43-31.

Мемлекеттік қызмет
көрсету стандартына

ҚОСЫМША

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	55%
2.2. құжаттарды тұлға дұрыс жағдайдың төлемдер, есеп және т.б.) % (үлесі) лауазымды ресімдеген (жүргізілген) айырысулар	95%	80%	75%

3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	45%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	40%	35%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	40%	30%	0
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	60%	55%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	45%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75%	45%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	40%	35%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш ы м к е н т қ а л а с ы ә к і м д і г і н і ң
2 0 0 7 ж ы л ғы 2 6 қ а р а ш а д а ғы

№ 2046 қаулысымен бекітілген

"Мемлекеттік және мемлекеттік емес медициналық-әлеуметтік мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Бұл стандарт мүгедектерге мемлекеттік және мемлекеттік емес медициналық-әлеуметтік мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу мемлекеттік қызметтің көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Осы мемлекеттік қызмет келесі нормативтік-құқықтық актілер:

1) Қазақстан Республикасының 2005 жылғы 13 сәуірдегі "Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" N 39-III Заңының;

2) Оңтүстік Қазақстан облысының жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар департаментінің 2007 жылғы 5 қаңтардағы "Оңтүстік Қазақстан облысының мүгедектерді оңалту орталығы" мемлекеттік мекемесінде мүгедектерді оңалту мен бейімдеуді ұйымдастыру туралы" N 8 бұйрығы негізінде көрсетіледі;

4. Мемлекеттік қызметті Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді, мекен жайы: Шымкент қаласы, Ж. Алдияров көшесі 10 үй.

5. Мемлекеттік қызметтің аяқтау нысаны - мемлекеттік және мемлекеттік емес медициналық-әлеуметтік мекемелерде, әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет бірінші, екінші, үшінші топтағы 14 жастан - 60 жасқа дейінгі мүгедек болып табылатын Қазақстан Республикасының азаматтарына, Қазақстан Республикасының аумағында тұрақты тұратын шетелдіктерге және азаматтығы жоқ тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - тұтынушы).

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі: 3 жұмыс күннің ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде ең ұзақ кезек күту уақыты: 40 минутқа аспауы тиіс;

3) құжаттарды дайындау немесе дайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыруды алу үшін ең ұзақ күту уақыты: 20 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің фойесіндегі стендінде және Шымкент қаласы әкімдігінің [www. akimat.Net](http://www.akimat.net) веб-сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар

бөлімі үшінші қабатта орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орны бар, қажетті құжаттар тізімі және бланкілерді толтыру үлгілерімен қоса стендтермен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мыналарды:
- 1) өтініш;
 - 2) жеке куәлігінің көшірмесі;
 - 3) мүгедектік туралы анықтаманың көшірмесі;
 - 4) мүгедекті оңалтудың жеке бағдарламасының көшірмесі;
 - 5) медициналық картасының көшірмесін;
 - 6) мекен-жай туралы анықтамасын.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін бланкілерді беру орны Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі болып табылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10 және Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында бланк үлгілері көрсетілген.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарына тапсырылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Ж.Алдияров көшесі, N 10.

15. Мемлекеттік қызметті тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін қабылдаған маманның аты-жөні, күні көрсетілген және құжаттарды қабылданғандығын растайтын өтініштен үзбелі түбіртек алады.

16. Мемлекеттік және мемлекеттік емес медициналық-әлеуметтік мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды рәсімдеу туралы құжат тұтынушыға қолма қол беріледі.

17. Мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тарту негізі мүгедекті жеке оңалтудың бағдарламасының тапсырылмауы.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары мемлекеттік қызмет көрсетуде тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын келесі жұмыс қағидаттары:

- 1) қызмет атқару кезінде заңдылықты сақтау;
- 2) сыпайылық және көрсетілген мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат беру;
- 3) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;
- 4) тұтынушы құжаттарының мазмұны сақталуы және құпиялылығын қамтамасыз ету;

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа көрсеткіштермен және қолжетімділігімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағым жасау тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі.

Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде пошта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің байланыс деректері: Шымкент қаласы, Ж.Алдияров көшесі, 10, 315 бөлме, қабылдау бөлмесінің телефоны: 53-41-77.

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің меңгерушісі орынбасарының телефоны: 53-24-66.

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің аз қамтамасыз етілген азаматтар мен мүгедектермен жұмыс жүргізу бөлімі мамандарының телефоны: 53-99-91.

Электрондық поштасының мекен-жайы: Chim_tszn@mail.ru.

Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты www.akimat.net.

Жоғарғы ұйымның байланыс деректері:

Шымкент қаласының әкімдігі: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі, 49, телефоны: 53-00-12, веб-сайты www.akimat.net.

25. Қосымша ақпарат алу үшін Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Ж.Алдияров көшесі, 10, телефоны: 53-99-91, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты www.akimat.net.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына қосымша

			Көрсеткіш- тің есепті
--	--	--	--------------------------

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақыттылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған бастап мерзімде ұсыну оқиғаларының сәттен белгіленген қызметті % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет аруды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімденген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысушылар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдар % (үлесі)	0,1%		0,5%

			0,3%	
4.2. мерзімде және қанағаттанған шағымдардың % (үлесі)	белгіленген қаралған қанағаттандырылған негізделген	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	қолданыстағы тәртібіне тұтынушылардың	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың	90%	60%	50%
5 Сыпайылық				
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	қызметкерлердің қанағаттанған тұтынушылардың	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызмет істері агенттігінің төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Шымкент қаласы әкімдігінің
2007 жылғы 26 қарашадағы
N 2046 қаулысымен бекітілген

"Мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды рәсімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды рәсімдеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет 2005 жылғы 13 сәуірдегі N 39 Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" Заңының 23 бабы, 2001 жылғы 23 қаңтардағы N 148 Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы" Заңының 35 бабы 1 тармағы 12 тармақшасы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Шымкент қаласының Абай, Әл-Фараби және

Еңбекші ауданы әкімінің аппараттары көрсетеді. Шымкент қаласының Абай ауданы әкімінің аппараты Республика даңғылы, ба, Әл-Фараби ауданы әкімінің аппараты Қазыбек би көшесі, 11, Еңбекші ауданы әкімінің аппараты Сайрам көшесі, 194а мекен-жайы бойынша орналасқан.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетудің аяқтау нысаны мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды рәсімдеу болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 30 жұмыс күнінің ішінде;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс.

8. Осы мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында - www.akimat.net және Абай, Әл-Фараби, Еңбекші ауданы әкімі аппараттарының ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының Абай, Әл-Фараби, Еңбекші ауданы әкімінің аппараттарының бөлмелері әдетте ғимараттардың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, қажетті құжаттар тізімі және оларды толтыру үлгілері ілінген стендтермен жабдықталған құжаттар толтыратын орындары бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілу үшін өтініш беруші ұсынады:

1) аудан әкімінің аппарат қызметкерлерімен берілген бланкіні толтырған өтінішін;

2) материалдық-тұрмыстық жағдайларын зерттеу актісін;

3) жеке куәлігінің көшірмесін;

4) мүгедектігі жөнінде анықтаманың көшірмесін;

5) тұратын мекен-жайы жөніндегі анықтамасын;

б) тұратын жеріндегі алдын-ала емдеу мекемелерінің толтырылуымен, денсаулық жағдайы туралы медициналық карта.

7) ПМПК (Психологиялық-медициналық-педагогикалық кеңес) бөгде адамның күтіміне мұқтаждығы жөніндегі қорытындысы.

13. Шымкент қаласының аудан әкімі аппараттарының қызметкерлерімен бланкілері беріледі, сондай-ақ бланк нысандары Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында - www.akimat.net. орналастырылған.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Шымкент қаласының аудан әкімі а п п а р а т т а р ы н а ұ с ы н ы л а д ы .

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге рәсімделген құжаттар өтініш берушінің өзі келіп, жеке басын куәландыратын құжат және қолхат көрсетілгеннен кейін беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттардың толық тапсырылмауы және Қазақстан Республикасының заңнамасында көрсетілген өзге де жағдайларда мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының ауданы әкімі аппараттарының жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыстың нәтижелері

19. Шымкент қаласының ауданы әкімі аппараттары жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен б а ғ а л а н а д ы .

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласының тиісті ауданының әкімі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы немесе Шымкент қаласының ауданы әкімі аппараттарының кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қ а б ы л д а н а д ы .

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласының ауданы әкімі аппараттарының есепке алу журналдарында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі.

Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде пошта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының Абай ауданы әкімінің мекен-жайы: Республика даңғылы, ба, қабылдау бөлмесінің телефоны 21-41-71, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

Шымкент қаласының Абай ауданы әкімінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр дүйсенбі күні сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі.

Шымкент қаласының Абай ауданы әкімі орынбасарының жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр сәрсенбі күні сағат 15.00-ден 17.00-ге дейін жүргізіледі, телефоны 21-48-75.

Шымкент қаласының Әл-Фараби ауданы әкімінің мекен-жайы: Қазыбек би көшесі, 11, қабылдау бөлмесінің телефоны 54-58-46, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

Шымкент қаласының Әл-Фараби ауданы әкімінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр екінші сәрсенбі күні сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі.

Шымкент қаласының Әл-Фараби ауданы әкімі орынбасарының жұмыс кестесі : аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр дүйсенбі күні сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі, телефоны 53-01-31.

Шымкент қаласының Еңбекші ауданы әкімінің мекен-жайы: Сайрам көшесі, 194а, қабылдау бөлмесінің телефоны 24-90-92, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

Шымкент қаласының Еңбекші ауданы әкімінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр дүйсенбі күні сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі.

Шымкент қаласының Еңбекші ауданы әкімі орынбасарының жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде.

Азаматтарды қабылдау әр сәрсенбі күні сағат 15.00-ден 17.00-ге дейін жүргізіледі, телефоны 27-77-36.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі, 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

25. Сенім телефондары:

Абай ауданы әкімінің - 21-48-74;

Әл-Фараби ауданы әкімінің - 53-04-40;

Еңбекші ауданы әкімінің - 27-78-03.

Мемлекеттік қызмет
көрсету стандартына

қосымша

Кесте. Сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа қолжетімділік көрсеткіштері	және	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің ағымдағы жылдағы нысаналы мәні
1		2	3	4
1. Уақтылығы				
1.1. тапсырған бастап мерзімде ұсыну % (үлесі)	құжаттарды сәттен белгіленген қызметті оқиғаларының	95%	80%	75%
1.2. кезекте аспайтын тұтынушылардың % (үлесі)	қызмет алуды 40 минуттан уақыт күткен	90%	50%	40%
2. Сапасы				
2.1. үдерісінің қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	қызметті ұсыну сапасына тұтынушылардың	90%	70%	60%
2.2. дұрыс жағдайдың ген төлемдер, айырысулар) %(үлесі)	құжаттарды тұлға ресімдеген (жүргізілген есеп	95%	85%	75%
3. Қолжетімділік				
3.1. тәртібі және қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	қызметті туралы сапа және ақпаратқа	80%	60%	50%
3.2. реттен оқиғалардың %(үлесі)	тұтынушы құжаттарды дұрыс және бірінші тапсырған	80%	45%	30%
3.3. қолжетімдірінің % (үлесі)	Интернет арқылы қызметтерінің ақпарат	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі				

4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде және қанағаттан-дырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	90%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Шымкент қаласы әкімдігінің
2007 жылғы 26 қарашадағы
N 2046 қаулысымен бекітілген

"Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу" мемлекеттік қызмет стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет стандарты жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу тәртібін белгілейді (бұдан әрі-мемлекеттік қызмет).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы N 148 "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы" Заңының 31 бабының негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызметтің аяқтау нысаны жергілікті өкілетті органдардың

шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі (бұдан әрі - тұтынушы).

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) мемлекеттік қызметті тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған күннен бастап: 15 жұмыс күні ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде ең ұзақ кезек күту уақыты: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) әлеуметтік көмекті тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыруды алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызметті тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында - www.akimat.net және Алдияров көшесі, 10, мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі бөлмелері ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, қажетті құжаттар тізімі және оларды толтыру үлгілері ілінген стендтермен жабдықталған құжаттар толтыратын орындары бар.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін тұтынушы келесі құжаттарды ұсынады:

1) өтініш, бланк қабылдау жүргізетін маманмен беріледі;

2) жеке басының куәлігі (түпнұсқа және көшірмесі);

3) мекен-жай анықтамасы немесе азаматтарды тіркеу кітабі (жаңа үлгісі, көшірмесі және түпнұсқасы);

4) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТТ)(көшірмесі және түпнұсқасы);

5) әлеуметтік жеке коды (ӘЖК) (көшірмесі және түпнұсқасы).

Азаматтардың жекелеген санаттарын белгілейтін басқа құжаттар, ақпараттар стендтінде және Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты www.akimat.net көрсетілген.

13. Алдияров көшесі, 10 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент

қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің қызметкері бланкілерді береді, сондай-ақ бланк нысандары Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында орналастырылған.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарына тапсырылады, мекен-жайы Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10 үй.

15. Мемлекеттік қызметті тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін қабылдаған маманның аты-жөні, күні көрсетілген және құжаттарды қабылданғандығын растайтын өтініштен үзбелі түбіртек алады.

16. Мемлекеттік қызметті тұтынушыға әлеуметтік көмекті тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыру қолма-қол беріледі.

17. Мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тарту негіздері:

1) осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттардың толық тапсырмауы ;

2) баланың қаза болуы немесе толық мемлекеттің қарамағына өтуі.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің

есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі.

Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Алдияров көшесі, 10, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-43-31, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр сәрсенбі күні сағат 09.00-ден 18.00-ге дейін іске асырылады.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаева көшесі 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

25. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің сенім телефоны -53-43-31.

Мемлекеттік қызмет
көрсетудің стандартына

ҚОСЫМША

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақыттылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет аруды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімденген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысушылар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдар % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымдандудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5 Сьпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының

көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Шымкент қаласы әкімдігінің
2007 жылғы 26 қарашадағы

№ 2046 қаулысымен бекітілген

"Үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттар ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Бұл стандарт үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттар ресімдеу бойынша мемлекеттік қызметтің көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету келесі нормативтік-құқықтық актілер:

1) Қазақстан Республикасының 2005 жылғы 13 сәуірдегі "Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" № 39-ІІІ Заңының;

2) Қазақстан Республикасының 2002 жылғы 11 шілдедегі "Мүмкіндіктері шектеулі мүгедек балаларды әлеуметтік және медициналық - педогогикалық және коррекциалық қорғау туралы" Заңының негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Шымкент қаласы, Ж.Алдияров көшесі, 10 үйде орналасқан Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі жүргізеді.

5. Аталған мемлекеттік қызметтің аяқтау нысаны үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет 18 жасқа дейінгі мүгедек бала болып табылатын Қазақстан Республикасының азаматтарына, Қазақстан Республикасының аумағында тұрақты тұратын шетелдіктерге және азаматтығы жоқ тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - тұтынушы).

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі: 10 жұмыс күннің ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде ең ұзақ кезек күту уақыты: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алған кезде кезек күтуге ең ұзақ күту уақыты: 20 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің фойесіндегі стендінде және

Шымкент қаласы әкімдігінің [www. akimat.Net.](http://www.akimat.net) веб-сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі үшінші қабатта орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орны бар, қажетті құжаттар тізімі және бланкілерді толтыру үлгілерімен қоса стендтермен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі.

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мыналарды:

1) белгіленген үлгідегі өтініш;
2) тұтынушының жеке куәлігі (түпнұсқасы және көшірмесі);
3) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (түп нұсқасы және көшірмесі);
4) екінші деңгейлі банкідегі есеп шотының нөмірі (түпнұсқасы және көшірмесі);

5) баланың тууы туралы куәлігі (түп нұсқасы және көшірмесі);

6) Шымкент қаласы бойынша Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау Министірлік департаментінің медициналық әлеуметтік сараптама бөлімінің анықтамасы (көшірмесі), мекен-жайы: Диваев көшесі N 148 үй;

7) мүгедек баланың үйде тәрбиеленіп және оқитыны қажет екендігін растайтын Шымкент қаласының білім бөліміне қарасты психологиялық-дәрігерлік-педагогикалық консультацияның тәрбиелену және оқу мерзімі көрсетілген жолдамасы (түп нұсқасы), мекен - жайы: Шымкент қаласы, А

Молдағұлова көшесі, н/з;

8) мектептен анықтама (тоқсан сайын);

9) тұрғындарды тіркеу кітапшасы (түп нұсқасы және көшірмесі);

10) білім беру бөлімінің бұйрығы (көшірмесі);

11) мектеп директорының бұйрығы (түп нұсқасы және көшірмесі);

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін бланкілерді беру орны Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі болып табылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10 және Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында бланк үлгілері көрсетілген.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін бланкілер мен қажетті құжаттар Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарына тапсырылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Ж. Алдияров көшесі, 10.

15. Мемлекеттік қызметті тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін қабылдаған маманның аты-жөні, күні көрсетілген және құжаттарды

қабылданғандығын растайтын өтініштен үзбелі түбіртек алады.

16. Үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін ресімделген құжатты тұтынушыға қолма-қол беріледі.

17. Мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тарту негіздері:

1) ол мүгедек баланың үйде тәрбиеленіп және оқуы қажет екендігін растайтын Шымкент қаласының білім бөліміне қарасты психологиялық-дәрігерлік-педагогикалық консультацияның тәрбиелену және оқу мерзімі көрсетілген жолдамасы болмаса.

2) тұтынушының осы стандартағы 12 пункте көрсетілген құжаттары болмаса.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары мемлекеттік қызмет көрсетуде тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын келесі жұмыс қағидаттары:

- 1) қызмет атқару кезінде заңдылықты сақтау;
- 2) сыпайылық және көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат беру ;
- 3) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;
- 4) тұтынушы құжаттарының мазмұны сақталуы және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа көрсеткіштермен және қолжетімділігімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағым жасау тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі.

Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде пошта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің байланыс деректері: Шымкент қаласы, Ж.Алдияров көшесі, 10, 315 бөлме, қабылдау бөлмесінің телефоны: 53-41-77.

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің меңгерушісі орынбасарының телефоны: 53-24-66.

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің аз қамтамасыз етілген азаматтар мен мүгедектермен жұмыс жүргізу бөлімі мамандарының телефоны: 53-99-91.

Электрондық поштасының мекен-жайы: Chim_tszn@mail.ru.

Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты www.akimat.net.

Жоғарғы ұйымның байланыс деректері:

Шымкент қаласының әкімдігі: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі, 49, телефоны: 53-00-12, веб-сайты www.akimat.net.

25. Қосымша ақпарат алу үшін Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Ж.Алдияров көшесі, 10, телефоны: 53-99-91, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты www.akimat.net.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің

стандартына қосымша

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақыттылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған бастап мерзімде ұсыну оқиғаларының сәттен белгіленген қызметті % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт тұтынушылардың алуды минуттан күткен % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс	95%		75%

рәсімденген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысушылар және т.б.) % (үлесі)		85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдар % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5 Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызмет істері агенттігінің төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының

көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш ы м к е н т қ а л а с ы ә к і м д і г і н і н
2 0 0 7 ж ы л ғ ы 2 6 қ а р а ш а д а ғ ы

№ 2046 қаулысымен бекітілген

"Жетімдерді, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды әлеуметтік қамсыздандыруға құжаттар ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт жетімдерді, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды әлеуметтік қамсыздандыруға құжаттар ресімдеу мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы" 2001 жылғы 23 қаңтардағы № 148 Заңының 31 бабының 1 тармағының, 14 тармақшасы;

2) Қазақстан Республикасының "Білім туралы" 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319-III Заңының 6 бабының 2 тармағының 18 тармақшасы, 8 бабының 4 тармағы;

3) Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы" 2002 жылғы 8 тамыздағы № 345-II Заңының 27 бабының 1, 2, 3 т а р м а қ т а р ы ;

4) Қазақстан Республикасының "Неке және отбасы туралы" 1998 жылғы 17 желтоқсандағы № 321-I Заңының 103-108 баптары;

5) Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы" 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының білім беру бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны жетімдерді, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды әлеуметтік қамсыздандыруға құжаттар ресімдеу болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі қажетті құжаттары толық

тапсырғаннан кейін: 30 күн ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыруға (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Аталған мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында - www.akimat.net және Гагарина көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласы білім беру бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмыс кестесі: құжаттарды қабылдау - сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 9.00-ден 12.00-ге дейін жүргізіледі, құжаттарды беру дүйсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін, сәрсенбі және жұма күндері сағат 9.00-ден 12.00-ге дейін жүргізіледі.

Мемлекеттік қызметті көрсету үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Шымкент қаласы білім беру бөлімінде осы мемлекеттік қызметті көрсету үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус), фойеде мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында екі жазу үстелі мен төрт орындық, дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Шымкент қаласы білім беру бөліміне мынадай құжаттарды тапсыруы қажет:

Қорғаншы (қамқоршы) болуға тілек білдіруші тұлғаның тапсыратын құжаттары:

1) қорғаншы (қамқоршы) болуға тілек білдіруші тұлғаның жазбаша өтініші;

2) кәмелетке толмаған балаға қорғаншы (қамқоршы) болуға тілек білдіруші адам, егер некеде тұрса, оның жұбайының жазбаша келісімі;

3) қорғаншы немесе қамқоршы болуға тілек білдіруші тұлғаның денсаулық жағдайы туралы медициналық анықтама Шымкент қаласының денсаулық сақтау ұйымдарынан беріледі (Шымкент қаласының өкпе ауруларына қарсы диспансері, мекен-жайы: Жылқышиев көшесі, 81, тел.: 53-05-18; жүйке ауруларының диспансері, мекен-жайы: Таштракт көшесі, 3 шақырым, тел.: 50-51-01; облыстық наркологиялық орталығы, мекен-жайы: 17 мөлтекауданы, Ерімбетов көшесі, н/з үй, тел.: 57-29-76; тері аурулары диспансері, мекен-жайы: Жібек жолы даңғылы, н/з үй, тел.: 57-15-63; ЖҚТҚ-мен күрес және оның алдын алу жөніндегі

облыстық орталық, мекен-жайы: Кремлевкая көшесі, 11, тел.: 56-27-70).

4) балаға қорғаншы (қамқоршы) болуға тілек білдіруші тұлға, егер некеде тұрса, оның жұбайының денсаулық жағдайы туралы 12 тармақтың 3 тармақшасында көрсетілген анықтама.

Кәмелетке толмаған, жетім және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды мемлекеттік мекемеге орналастыруға қажетті құжаттар:

1) кәмелетке толмаған баланы балалар үйіне, мектеп-интернатқа орналастыру туралы өтініші;

2) кәмелетке толмаған баланың туу туралы куәлігінің түпнұсқасы;

3) ата-анасының тұрғылықты жерінен анықтама;

4) қаланың денсаулық сақтау ұйымдары беретін баланың денсаулық жағдайы туралы медициналық анықтама;

5) білімі туралы құжаттар (оқушының жеке іс қағаздары);

6) ата-анасының немесе олардың орнын алмастыратын тұлғаның қайтыс болғаны туралы куәліктің көшірмесі, ата-ана құқығынан айыру немесе шектеу туралы сот шешімінің көшірмесі, хабар-ошарсыз кеткен деп танығаны туралы, олардың өлгендігі туралы хабарлама жөнінде, олардың әрекетке қабілетсіз деп танылуы (әрекетке қабілеті шектеулі), сырқаты туралы анықтама, іздеуде екендігі туралы анықтама, бас бостандығынан айыру орындарында жазасын өтеу туралы анықтама, ата-ананың (анасының) емдеу және тәрбие мекемелерінен баланы алудан бас тартуы туралы өтініші, емдеу мекемелерінде немесе басқа да орындарда баланы қалдырып кеткендігі туралы акті, сондай-ақ ата-анасының қамқорлығынан айырылуы туралы өзге де жағдайлар туралы құжаттар;

13. Аталған мемлекеттік қызметті көрсету үшін бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шымкент қаласы білім беру бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Ресімделген құжат Шымкент қаласы білім беру бөлімімен тұтынушыға жеке өзінің қатысуымен беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен б а ғ а л а н а д ы .

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімі меңгерушісі а т ы н а ж а з ы л а д ы .

22. Шағымдар жазбаша түрде почта арқылы, электрондық почта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген м е р з і м д е т і р к е л е д і .

Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс телефондары

24. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Гагарин көшесі, 121, қабылдау бөлмесінің телефоны (факс) 56-19-00, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен-жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі, 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net

25. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің сенім телефоны - 56-19-37.

М е м л е к е т т і к
қ ы з м е т к ө р с е т у д і ң

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақыттылығы			
	95%		75%

1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)		80%	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімденген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысушылар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдар % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған	95%		60%

және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)		70%	
4.3. шағымдандудың қолданыстағы қанағаттанған тәртібіне тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5 Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Ш ы м к е н т қ а л а с ы ә к і м д і г і н і ң
2 0 0 7 ж ы л ғ ы 2 6 қ а р а ш а д а ғ ы

№ 2046 қаулысымен бекітілген

"Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ереже

1. Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау - бұл жан басына шаққандағы орташа айлық табысы облыстарда, Астана және Алматы қалаларында белгіленген кедейлік шегінен төмен адамдарға (отбасыларына) мемлекеттік ақшалай нысанда берілетін төлем.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны - автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек:

1) Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 17 шілде айындағы № 246-ІІ "Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы" Заңының;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2001 жылғы 24 желтоқсандағы № 1685 "Қазақстан Республикасының "Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы" Заңын іске асыру жөніндегі шаралар туралы" қаулысының;

3) Оңтүстік Қазақстан облыстық әкімдігінің 2006 жылғы 24 қаңтардағы № 40 "Қазақстан Республикасының "Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы" және "Балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақылар туралы" Заңдарын іске асыру жөніндегі шаралар туралы" қаулысының негізінде тағайындалады.

4. Мемлекеттік қызметті Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызметтің нәтижесі мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Шымкент қаласындағы Абай, Әл-Фараби, Еңбекші аудандары әкімдерінің шешімдерімен құрылған учаскелік комиссиялардан жәрдемақы алу мұқтаждығы туралы оң қорытынды алған Қазақстан Республикасы азаматтарына, оралмандарға, босқын статусына ие адамдарға, шетелдіктерге, Қазақстан Республикасында тұруға ықтияр хаты бар және тұрақты тұратын азаматтығы жоқ тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі - 10 жұмыс күннің ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде ең ұзақ кезек күту уақыты - 40 минуттан аспауы тиіс;

3) көмекті тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыруды алу үшін ең ұзақ күту уақыты - 15 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің фойесіндегі стендінде және Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі үшінші қабатта орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орны бар, қажетті құжаттар тізімі және бланкілерді толтыру үлгілерімен қоса стендтермен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мыналарды:

1) жеке басын куәландыратын құжат (түпнұсқасы мен көшірмесі);

2) салық төлеушінің тіркелу нөмірі (түпнұсқасы мен көшірмесі);

3) әлеуметтік жеке коды (түпнұсқасы мен көшірмесі);

4) екінші деңгейлі банкідегі есеп шотының нөмірі (түпнұсқасы мен көшірмесі)

5) азаматтарды тіркеу кітабы (түпнұсқасы);

6) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің мемлекеттік зейнетақы төлеу орталығынан берілетін алдыңғы тоқсанда алған зейнетақылар, мемлекеттік арнайы жәрдемақылар, арнайы мемлекеттік жәрдемақылар мөлшері туралы анықтамалар;

7) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімімен берілетін жұмыссыздық статусын растайтын анықтамалар;

8) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің жұмыс орындарынан алынған алдыңғы тоқсандағы табысы туралы анықтамалары ;

9) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің оқу орнынан стипендиясы көрсетілген анықтамалар;

10) мемлекеттік қызметті тұтынушының балаларына Оңтүстік Қазақстан облысы соттар комитетінің аумақтық сот орындаушыларының Абай, Әл-Фараби, Еңбекші бөлімдерімен берілетін алименті алу туралы анықтамалары ұсынады.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін бланкілерді беру орны Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі болып табылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10 және Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында бланк үлгілері көрсетілген .

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін бланкілер мен қажетті құжаттар Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарына тапсырылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10 .

15. Мемлекеттік қызметті тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін қабылдаған маманның аты-жөні, күні көрсетілген және құжаттарды қабылданғандығын растайтын өтініштен үзбелі түбіртек алады.

16. Мемлекеттік қызметті тұтынушыға жәрдемақыны тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыру қолма-қол беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартуға мыналар негіз болып табылады :

1) Шымкент қаласы Абай, Ә;л-Фараби, Еңбекші аудандары әкімдерінің шешімдерімен құрылған учаскелік комиссиялардың көмекті беруден бас тарту туралы қорытындысы ;

2) отбасының жан басына шаққандағы орта есеппен табысы облыстарда, Астана және Алматы қалаларында белгіленген кедейлік шегінен асқан жағдайда.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары мемлекеттік қызмет көрсетуде тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын келесі жұмыс қағидаттары:

- 1) қызметті атқару кезіндегі заңдылықты сақтау;
- 2) сыпайылық және аталған мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат беру;

- 3) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;
4) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа көрсеткіштерімен және қол жетімділігімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағым жасау тәртібі

20. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі меңгерушісінің атына жазылады, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10, 315 бөлме, телефоны: 53-43-31.

21. Шағым жазбаша түрде пошта арқылы немесе қолма-қол Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім меңгерушісінің атына беріледі, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10, 315 бөлме, телефоны: 53-43-31.

22. Қабылданған шағым арыз-шағымдар тіркеу журналына тіркеледі және түскен күннен бастап он бес күн ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

23. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің байланыс деректері: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10, қабылдау бөлмесінің телефоны: 53-41-77.

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі меңгерушісі орынбасарының телефоны: 53-98-93.

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек, балалар жәрдемақысын тағайындау және төлеу бөлімі мамандарының телефоны: 53-65-78.

Электрондық поштасының мекен-жайы: Chim_tszn@mail.ru.

Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты: www.aknmat.Net.

Жоғары ұйымның байланыс деректері:

Шымкент қаласы әкімдігі: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі, 49, телефоны: 53-00-12, веб-сайты: www.aknmat.Net.

24. Қосымша ақпарат алу үшін Шымкент қаласының жұмыспен қамту және

әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет, орналасқан мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі, 10, телефоны: 53-65-78, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты: www.aknmat.Net.

"Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсету стандартына

ҚОСЫМША

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақыттылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған бастап мерзімде ұсыну оқиғаларының сәттен белгіленген қызметтің % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт тұтынушылардың алуды минуттан күткен % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметтің үдерісінің қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға рәсімденген (жүргізілген есеп айырысушылар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметтің тәртібі және қанағаттанған тұтынушылардың туралы сапаға ақпаратқа % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды толтырған бірінші және реттен дұрыс және реттен	80%		30%

тапсырған % (үлесі)	оқиғалардың		45%	
3.3. интернет қол жетімді арқылы қызметте- рінің ақпарат % (үлесі)		50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі				
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушы- лардың жалпы санына негізделген шағымдар % (үлесі)		0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырыл- ған негізделген шағымдардың % (үлесі)		95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қол- даныстағы тәртібіне қанағаттанған тұтыну- шылардың % (үлесі)		95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзі- міне қанағаттанған тұ- тынушылардың % (үлесі)		90%	60%	50%
5 Сыпайылық				
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағат- танған тұтынушылардың % (үлесі)		90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz).

Шымкент қаласы әкімдігінің
2007 жылғы 26 қарашадағы

№ 2046 қаулысымен бекітілген

**"Жер учаскелері туралы анықтама беру"
мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты**

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт жер учаскелері туралы анықтама беру жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет 20 маусым 2003 жылғы № 442 Қазақстан Республикасы Жер кодексінің 14-1 бабы 3 тармағы 14 тармақшасы негізінде

к ө р с е т і л е д і .

4. Мемлекеттік қызметті Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны жер учаскелері туралы анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы азаматтарына, шетел азаматтарына, және азаматтығы жоқ тұлғаларға және заңды тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - өтініш беруші).

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 12 күннен аспауы тиіс;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Осы мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында - www.akimat.net және Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі бөлмелері ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, қажетті құжаттар тізімі және оларды толтыру үлгілері ілінген стендтермен жабдықталған құжаттар толтыратын орындары бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілу үшін өтініш беруші мыналарды:

1) Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің қабылдау жүргізетін қызметкерімен берілген бланкіні толтырған өтінішін;

2) жеке тұлғалар - жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесін;

3) заңды тұлғалар - заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің көшірмесі;

4) салық төлеушінің тіркеу нөмірінің көшірмесін (СТТН);

5) халыққа қызмет көрсету орталығы беретін өтініш берушіде жылжымайтын мүліктің бар немесе жоқтығы туралы анықтаманы тапсырады.

13. Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің қызметкері бланкілерді береді, сондай-ақ бланк нысандары Шымкент қаласы әкімдігінің www.akimat.net веб-сайтында орналастырылған.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Дулати көшесі, 3 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жер қатынастары бөліміне ұсынылады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Жер учаскелері туралы анықтама өтініш берушінің өзі келіп жеке басын куәландыратын құжат және қолхат көрсетілгеннен кейін беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі.

Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Дулати көшесі, 3, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-56-58, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр сәрсенбі күні сағат 15.00-ден 17.00-ге дейін іске асырылады.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаева көшесі 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net.

25. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің сенім телефоны -53-05-08.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т
к ө р с е т у с т а н д а р т ы н а

ҚОСЫМША

Кесте. Сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің ағымдағы жылдағы нысаналы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған бастап мерзімде ұсыну оқиғаларының сәттен белгіленген қызметті % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет кезекте 40 минуттан аспайтын күткен тұтынушылардың % (үлесі) алуды минут-уақыт тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі) үдерісінің	90%	60%	55%
2.2. құжаттарды лауазымды дұрыс жағдайдың зілген тұлға ресімдеген (жүргізілетін) төлемдер,	95%		75%

есеп айырысулар) % (үлесі)		80%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың %(үлесі)	90%	50%	45%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың %(үлесі)	90%	40%	35%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	40%	30%	0
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетліген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	60%	55%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	45%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75%	45%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	40%	35%

Шымкент қаласы әкімдігінің
2007 жылғы 26 қарашадағы

№ 2046 қаулысымен бекітілген

**"Жұмыссыз азаматтарға анықтама беру"
мемлекеттік қызметінің
стандарты**

1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет стандарты жұмыссыз азаматқа анықтама беру тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы №N 149 "Халықты жұмыспен қамту туралы" Заңының 8 бабы негізінде жүргізіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10, телефон: 24-94-55, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты: www.akimat.net.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау, жұмыссыз азаматтарға анықтама беру.

6. Мемлекеттік қызмет Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде жұмыссыз ретінде тіркелген Қазақстан Республикасының азаматтарына, шетел азаматтарына және азаматтығы жоқ тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған кезден бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 40 минут ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезекті күтуде рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) анықтаманы алған кезде кезекте күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 10 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Шымкент қаласы, Алдиярова көшесі 10, Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің фойесіндегі визуалды ақпарат көзінде (стендте), Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында www.akimat.net орналасқан.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

11. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі, ғимаратың үшінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды

толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілуі үшін тұтынушы келесі құжаттарды ұсынады :

- 1) жеке басын куәландыратын құжат (түп нұсқасы);
- 2) еңбек қызметін растайтын құжат (түп нұсқасы);
- 3) жұмыссыздың дербес есеп карточкасын (Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі).

13. Мемлекеттік қызмет көрсетілуі үшін уәкілетті органның бланкісі (арыз нысаны және т. б.) талап етілмейді.

14. Мемлекеттік қызметті тұтынушы керекті құжаттарды Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарына ұсынады .

15. Мемлекеттік қызмет, тұтынушының өтініш білдірген сәтте ұсынылады.

16. Анықтама тұтынушыға жеке өзіне Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10 бойынша орналасқан Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне келгенде беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрстеуден бас тартуға:

- 1) Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде жұмыссыз ретінде тіркелмеуі;
- 2) осы стандартың 12 тармағында көрсетілген құжаттардың болмауы негіз болады.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайлық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді .

20. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім меңгерушінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10, 315 қызмет бөлмесі, телефон: 53-43-31.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10, 315 қызмет бөлмесі, телефон: 53-43-31.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады. Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10, қабылдау бөлмесінің телефоны: 53-41-77.

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім меңгерушісі орынбасарының байланыс телефоны: 53-98-93.

Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 24-94-55. Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты: www.akimat.Net.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты: Шымкент қаласы әкімдігі, мекен-жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі 49, телефон: 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты: www.akimat.net.

Электрондық пошта: OZ SP @ mail.ru, CHIM_TYON@MAIL.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шымкент қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шымкент қаласы, Алдияров көшесі 10, телефон: 24-94-55, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты: www.akimat.Net.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т

көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің ағымдағы жылдағы нысаналы мәні

1	2	3	4	
1. Уақтылығы				
1.1. құжаттарды тапсырған бастап мерзімде ұсыну % (үлесі)	сәттен белгіленген қызметті оқиғаларының	95%	80%	75%
1.2. кезекте 40-тан күткен	қызмет алуды 40 минут-тап аспайтын тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	40%
2. Сапасы				
2.1. қызметті сапасына таңған	ұсыну үдерісінің қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	55%
2.2. лауазымды дұрыс жағдайдың зілген есеп (үлесі)	құжаттарды тұлға ресімдеген (жүргізілген төлемдер, айырысулар) %	95%	80%	75%
3. Қол жетімділік				
3.1. қызметті тәртібі паға қанағаттанған	ұсыну туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың %(үлесі)	90%	50%	45%
3.2. құжаттарды толтырған бірінші тапсырғандың % (үлесі)	тұтынушы дұрыс және реттен оқиғалардың % (үлесі)	90%	40%	35%
3.3. арқылы қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	Интернет қол жетімді	40%	30%	0
4. Шағымдану үдерісі				
4.1. қызметтің түрі көрсетліген шылардың	осы қызмет тұтынушылардың жалпы	0,1%		0,5%

санына шағымдардың (үлесі)	негізделген %		0,3%	
4.2. мерзімде және рылған шағымдардың (үлесі)	белгіленген қаралған қанағаттанды- негізделген %	90%	60%	55%
4.3. қолданыстағы тәрті- біне қанағаттанған тұтынушылардың (үлесі)	шағымданудың тәрті- біне қанағаттанған %	90%	70%	45%
4.4. мерзіміне танған дың % (үлесі)	шағымдану қанағат- танған тұтынушылар- дың % (үлесі)	90%	75%	45%
5. Сыпайылық				
5.1. дің қанағаттанған тұтынушылардың (үлесі)	қызметкерлер- дің сыпайылығына %	90%	40%	35%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyomet.kz)

Шымкент қаласы әкімдігінің
2007 жылғы 26 қарашадағы
N 2046 қаулысымен бекітілген

"Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы" 2002 жылғы 8 тамыздағы N 345-ІІ Заңы 27 бабының 1, 2, 3 тармақтары;

2) Қазақстан Республикасының "Неке және отбасы туралы" 1998 жылғы 17 желтоқсандағы N 321-І Заңының 103-108 баптары;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы" 1999 жылғы 9 қыркүйектегі N 1346 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының білім беру бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны Шымкент қаласы білім беру бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі анықтамасын беру болып т а б ы л а д ы .

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі .

7. Мемлекеттік қызметті мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі қажетті құжаттарды толық тапсырғаннан кейін: 3 жұмыс күн ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыруға (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Аталған мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толықтыру туралы ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында: www.akmat.Net. және Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласы білім беру бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде стендтерде, ақпараттық тақталарда о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

10. Мемлекеттік қызмет келесі күндерде көрсетіледі: өтінішті және құжаттарды қабылдау - сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 9.00-ден 12.00-ге дейін жүргізіледі. Құжаттарды беру - дүйсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін , сәрсенбі және жұма күндері сағат 9.00-ден 12.00-ге дейін жүргізіледі. Демалыс күндері: с е н б і ж ә н е ж е к с е н б і . Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Шымкент қаласы білім беру бөлімінде осы мемлекеттік қызметті көрсету үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); фойеде мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында екі жазу үстелі мен төрт орындық, дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Шымкент қаласы білім беру бөліміне мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

1) тұлғаның қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтаманы алу туралы жазбаша өтінішін;

2) Шымкент қалалық әкімдігінің кәмелетке толмаған балаға қорғаншылық немесе қамқоршылық белгілеу туралы қаулысының мөрмен куәландырылған көшірмесін немесе қорғаншы (қамқоршы) болып тағайындалған тұлға куәлігінің көшірмесі;

3) жеке куәлігінің көшірмесін;

13. Аталған мемлекеттік қызметті көрсету үшін бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шымкент қаласы білім беру бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын түбіртек беріледі.

16. Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама Шымкент қаласы, Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласы білім беру бөлімімен тұтынушыға өзі келген кезде беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде почта арқылы, электрондық почта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі. Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс телефондары

24. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Гагарин көшесі, 121, қабылдау бөлмесінің телефоны (факс) 56-19-00, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akmat.Net

Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен-жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі, 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akmat.Net

25. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің сенім телефоны - 56-19-37.

М е м л е к е т т і к
қ ы з м е т к ө р с е т у д і ң

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақыттылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған бастап мерзімде ұсыну оқиғаларының сәттен белгіленген қызметті % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт тұтынушылардың алуды минуттан күткен % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті үдерісінің қанағаттанған шылардың % (үлесі) ұсыну сапасына тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
	95%		75%

2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімденген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысушылар және т.б.) % (үлесі)		85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдар % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымдандудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5 Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Шымкент қаласы әкімдігінің
2007 жылғы 26 қарашадағы

№ 2046 қаулысымен бекітілген

"Кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының "Неке және отбасы туралы" 1998 жылғы 17 желтоқсандағы № 321-І Заңының 58 бабының 3, 4 тармақшалары;

2) Қазақстан Республикасының "Тұрғын үй қатынастары туралы" 1997 жылғы 16 сәуірдегі № 94 Заңының 13 бабының 3 тармағы;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы" 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының білім беру бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны кәмелетке толмаған балаға (балаларға) тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыруға (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Аталған мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық

ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында - www.akmat.net және Гагарина көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласы білім беру бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

10. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмыс кестесі: құжаттарды қабылдау - сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 9.00-ден 12.00-ге дейін жүргізіледі, құжаттарды беру дүйсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін, сәрсенбі және жұма күндері сағат 9.00-ден 12.00-ге дейін жүргізіледі. Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Шымкент қаласы білім беру бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус), фойеде мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында екі жазу үстелі мен төрт орындық, дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Шымкент қаласы білім беру бөліміне мынадай құжаттарды тапсыруы қажет:

- 1) кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын сатуға немесе ауыстыруға тілек білдіруші адамдардың жазбаша өтініші;
- 2) жеке куәліктерінің көшірмесі;
- 3) неке қию куәлігінің көшірмесі;
- 4) кәмелетке толмаған балалардың тууы туралы куәліктерінің көшірмелері;
- 5) тұрғын үйге құқығы бар екендігін белгілейтін құжаттардың көшірмесі;
- 6) ата-ананың, қорғаншының (қамқоршының) кәмелетке толмаған баланы тұрғын үймен қамтамасыз ететіндігі туралы кепілдеме хаты;
- 7) 10 жастан 18 жасқа дейінгі баланың жазбаша келісімі.

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шымкент қаласы білім беру бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама өтініш берушінің өзі келіп жеке басын куәландыратын құжат және қолхат көрсетілгеннен кейін б е р і л е д і .

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық

ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде почта арқылы, электрондық почта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі. Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс телефондары

24. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Гагарин көшесі, 121, қабылдау бөлмесінің телефоны (факс) 56-19-00, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.aknmat.Net

Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен-жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі, 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.aknmat.Net

25. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің сенім телефоны - 56-19-37.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақыттылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет аруды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімденген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысушылар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына	0,1%		0,5%

негізделген % (үлесі)	шағымдар		0,3%	
4.2. мерзімде және ған шағымдардың % (үлесі)	белгіленген қаралған қанағаттандырыл- ған негізделген	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қол- даныстағы қанағаттанған шылардың % (үлесі)	тәртібіне тұтыну-	95%	60%	50%
4.4. шағымдану міне қанаттанған тынушылардың % (үлесі)	мерзі- тұ-	90%	60%	50%
5 Сыпайылық				
5.1. сыпайылығына танған % (үлесі)	қызметкерлердің қанат- танған тұтынушылардың	90%	70%	60%

Шымкент қаласы әкімдігінің
2007 жылғы 26 қарашадағы
N 2046 қаулысымен бекітілген

**"Зейнеткерлік қорларға, ІІМ Жол полициясы комитетінің
аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу
үшін анықтама беру"
мемлекеттік қызмет көрсетудің
стандарты**

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт зейнеткерлік қорларға, ІІМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы" 1999 жылғы 9 қыркүйектегі N1346 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының білім беру бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны зейнеткерлік қорларға, ІІМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған

балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: үш жұмыс күні ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыруға (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі - 40 минуттан аспайды;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі - 30 минут.

8. Аталған мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында - www.akmat.Net және Гагарина көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласы білім беру бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмыс кестесі: құжаттарды қабылдау - сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 9.00-ден 12.00-ге дейін жүргізіледі; құжаттарды беру дүйсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін, сәрсенбі және жұма күндері сағат 9.00-ден 12.00-ге дейін жүргізіледі. Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Шымкент қаласы білім беру бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус), кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында екі жазу үстелі мен төрт орындық, дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Шымкент қаласы білім беру бөліміне мынадай құжаттарды тапсыруы қажет:

1) зейнеткерлік қорларға, кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама алуға тілек білдіруші адамдардың жазбаша өтініші;

2) ата-анасының (ата-аналарының) қайтыс болғаны туралы куәлігінің көшірмесі;

3) қалдырылған мұраға құқығы бар екендігін белгілейтін құжаттардың көшірмесі;

4) кәмелетке толмаған балалардың тууы туралы куәліктерінің көшірмелері;

5) 10 жастан 18 жасқа дейінгі баланың жазбаша келісімі.

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шымкент қаласы білім беру бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Зейнеткерлік қорларға, ПМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама өтініш берушінің өзі келіп жеке басын куәландыратын құжат және қолхат көрсетілгеннен кейін беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде почта арқылы, электрондық почта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі. Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс телефондары

24. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Гагарин көшесі, 121, қабылдау бөлмесінің телефоны (факс) 56-19-00, Шымкент

қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.aknmat.Net

Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен-жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі, 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.aknmat.Net

25. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің сенім телефоны - 56-19-37.

М е м л е к е т т і к
қ ы з м е т к ө р с е т у д і н

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақыттылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап мерзімде ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімденген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысушылар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті тәртібі және туралы сапаға ақпаратқа	80%		50%

қанағаттанған тұтынушылардың (үлесі) %		60%	
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдар % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5 Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Ш ы м к е н т қ а л а с ы ә к і м д і г і н і ң
2 0 0 7 ж ы л ғ ы 2 6 қ а р а ш а д а ғ ы

№ 2046 қаулысымен бекітілген

"Кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін

белгілейді (бұдан әрі мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы" 2002 жылғы 8 тамыздағы N 345-II Заңының 14 бабының 1 т а р м а ғ ы ;

2) Қазақстан Республикасының "Неке және отбасы туралы" 1998 жылғы 17 желтоқсандағы N 321-I Заңының 58 бабының 3 тармағы, 114 бабының 2 тармағы;

3) Қазақстан Республикасының "Тұрғын үй қатынастары туралы" 1997 жылғы 16 сәуірдегі N 94 Заңының 13 бабының 3 тармағы;

4) Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы" 1999 жылғы 9 қыркүйектегі N 1346 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының білім беру бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны Шымкент қаласы білім беру бөлімінің кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру хатын беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет кәмелетке толған Қазақстан Республикасының а з а м а т т а р ы н а көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызметті мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі қажетті құжаттарды толық тапсырғаннан кейін: 3 жұмыс күні ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыруға (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Аталған мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толықтыру туралы ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында: www.aknmat.Net және Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласы білім беру бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде стендтерде, ақпараттық тақталарда о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

10. Мемлекеттік қызмет келесі күндерде көрсетіледі: өтінішті және құжаттарды қабылдау - сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 9.00-ден 12.00-ге дейін жүргізіледі, құжаттарды беру - дүйсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін,

сәрсенбі және жұма күндері сағат 9.00-ден 12.00-ге дейін жүргізіледі. Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Шымкент қаласы білім беру бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); фойеде мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында екі жазу үстелі мен төрт орындық, дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Шымкент қаласы білім беру бөліміне мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

- 1) тұлғаның кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несиесі ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру хатын беру туралы жазбаша өтінішін;
- 2) жеке куәліктерінің көшірмесін;
- 3) кәмелетке толмаған балалардың тууы туралы куәліктерінің көшірмелерін;
- 4) тұрғын үйге құқық белгілейтін құжаттардың көшірмесін;
- 5) банктен анықтаманы (түпнұсқасы);
- 6) 10 жастан 18 жасқа дейінгі баланың жазбаша келісімін.

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шымкент қаласы білім беру бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын түбіртек беріледі.

16. Кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несиесі ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру хаты өтініш берушінің өзі келіп жеке басын куәландыратын құжат және қолхат көрсетілгеннен кейін беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде почта арқылы, электрондық почта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі. Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс телефондары

24. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Гагарин көшесі, 121, қабылдау бөлмесінің телефоны (факс) 56-19-00, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.aknmat.Net

Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен-жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі, 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.aknmat.Net

25. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің сенім телефоны - 56-19-37.

М е м л е к е т т і к
қ ы з м е т к ө р с е т у д і ң

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келсі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгі-	95%		75%

ленген ұсыну (үлесі)	мерзімде оқиғаларының	қызметті %		80%	
1. кезекте аспайтын тұтынушылардың % (үлесі)	2. қызмат 40 уақыт	алуды минуттан күткен	90%	60%	40%
2. Сапасы					
2.1. үдерісінің қанағаттанған лардың % (үлесі)	қызметті	ұсыну сапасына тұтынушылардың	90%	60%	55%
2.2. құжаттарды тұлға дұрыс рәсімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	құжаттарды тұлға дұрыс рәсімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.)	лауазым-дұрыс рәсімдеген (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.)	95%	80%	75%
3. Қол жетімділік					
3.1. тәртібі және қанағаттанған % (үлесі)	қызметті туралы ақпаратқа тұтынушылардың	ұсыну сапаға қанағаттанған	90%	50%	45%
3.2. және тапсырған % (үлесі)	тұтынушы дұрыс бірінші оқиғалардың	құжаттарды толтырған реттен	90%	40%	35%
3.3. Интернет арқылы қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	Интернет арқылы қызметтерінің ақпарат	қол жетімді	0	0	0
4. Шағымдану үдерісі					
4.1. көрсетілген жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың		0,1%	0,3%	0,5%
4.2. негізделген % (үлесі)	белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың		90%	60%	55%
4.3. қанағаттанатын % (үлесі)	шағымданудың тәртібіне қанағаттанатын тұтынушылардың	қолданыстағы қанағаттанатын тұтынушылардың	90%	70%	45%
			90%		45%

4.4. шағымдану де қанағаттанған шылардың %(үлесі)	мерзімін-тұтыну-	75%	
5. Сьпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	40%	35%

Ш ы м к е н т қ а л а с ы ә к і м д і г і н і ң
2 0 0 7 ж ы л ғ ы 2 6 қ а р а ш а д а ғ ы

№ 2046 қаулысымен бекітілген

"Тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасы Азаматтық Кодексінің 22, 23 баптары;

2) Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы" 2002 жылғы 8 тамыздағы № 345-ІІ Заңының 14 бабының 1, 3 т а р м а қ т а р ы ;

3) Қазақстан Республикасының "Неке және отбасы туралы" 1998 жылғы 17 желтоқсандағы № 321-І Заңының 114 бабының 2 тармағы;

4) Қазақстан Республикасының "Тұрғын үй қатынастары туралы" 1997 жылғы 16 сәуірдегі № 94-І Заңының 13-бабының 3-тармағы;

5) Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы" 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласының білім беру бөлімі көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны Шымкент қаласы білім беру бөлімінің тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен

қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі

7. Мемлекеттік қызметті мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі қажетті құжаттарды толық тапсырғаннан кейін: 15 жұмыс күні ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыруға (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Аталған мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толықтыру туралы ақпарат, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайтында: www.akmat.net және Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласы білім беру бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет келесі күндерде көрсетіледі: өтінішті және құжаттарды қабылдау - сейсенбі, сәрсенбі, жұма күндері сағат 9.00-ден 12.00-ге дейін жүргізіледі. Құжаттарды беру - дүйсенбі күні сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін, сәрсенбі және жұма күндері сағат 9.00-ден 12.00-ге дейін жүргізіледі. Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Шымкент қаласы білім беру бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); фойеде мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді жанында екі жазу үстелі мен төрт орындық, дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін тұтынушы Шымкент қаласы білім беру бөліміне мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

1) тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама алу туралы жазбаша өтінішін;

2) Шымкент қалалық әкімдігінің кәмелетке толмаған балаларға қорғаншылық (қамқоршылық) белгілеу туралы қаулысының мөрмен куәландырылған көшірмесін;

3) жеке куәлігінің көшірмесін;

4) қорғаншы (қамқоршы) кеңесінің шешімін;

5) қорғаншылықтағы кәмелетке толмаған балалардың туу туралы куәліктерінің көшірмелерін;

6) тұрғын үйге құқық белгілейтін құжаттардың көшірмесін;

7) 10 жастан 18 жасқа дейінгі баланың жазбаша келісімін.

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шымкент қаласы білім беру бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын түбіртек беріледі.

16. Тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру Шымкент қаласы, Гагарин көшесі, 121 мекен-жайы бойынша орналасқан Шымкент қаласы білім беру бөлімімен тұтынушыға жеке өзінің қатысуымен беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шымкент қаласы әкіміне және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімі меңгерушісі атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде почта арқылы, электрондық почта арқылы немесе Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шымкент қаласы әкімі аппаратының және/немесе Шымкент қаласы білім беру бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі.

Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс телефондары

24. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің мекен-жайы: Гагарин көшесі, 121, қабылдау бөлмесінің телефоны (факс) 56-19-00, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net

Шымкент қаласы білім беру бөлімінің меңгерушісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр айдың екінші және төртінші бейсенбі күні, сағат 16.00-ден 18.00-ге дейін.

Шымкент қаласы әкімдігінің мекен-жайы: Шымкент қаласы, Тыныбаев көшесі, 49, қабылдау бөлмесінің телефоны 53-00-12, Шымкент қаласы әкімдігінің веб-сайты - www.akimat.net

25. Шымкент қаласы білім беру бөлімінің сенім телефоны - 56-19-37.

М е м л е к е т т і к
қ ы з м е т к ө р с е т у д і ң

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақыттылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған бастап мерзімде ұсыну оқиғаларының сәттен белгіленген қызметті % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет кезекте аспайтын тұтынушылардың 40 уақыт алууды минуттан күткен % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті үдерісінің қанағаттанған тұлғалардың сапасына % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға рәсімденген (жүргізілген) дұрыс жағдайдың төлемдер, % (үлесі)	95%		75%

есеп айырысушылар және т.б.) % (үлесі)		85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдар % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5 Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%