

**Арыс қалалық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартын бекіту туралы**

***Күшін жойған***

Оңтүстік Қазақстан облысы Арыс қалалық әкімдігінің 2007 жылғы 13 желтоқсандағы N 1121 қаулысы. Оңтүстік Қазақстан облысы Арыс қаласының Әділет Басқармасында 2008 жылғы 22 қаңтарда N 14-2-51 тіркелді. Күші жойылды - Оңтүстік Қазақстан облысы Арыс қаласының әкімдігінің 2009 жылғы 15 қазандағы N 444 Қаулысымен

      *Ескерту. Күші жойылды - Оңтүстік Қазақстан облысы Арыс қаласының әкімдігінің 2009.10.15 N 444 Қаулысымен.*

*РҚАО ескертпесі!*

*Мәтінде авторлық орфография және пунктуация сақталған.*

      Қазақстан Республикасының "Әкімшілік рәсімдер туралы" Заңының 9-1 бабына және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 30.06.2007 жылғы "Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" N 558 қаулысына сәйкес Арыс қаласының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

      1. Қоса беріліп отырған Арыс қалалық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары өздерінің құзыретіне кіретін әрбір мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттары (1 қосымшадағы) бекітілсін.

      2. Осы қаулының орындалуын бақылау қала әкімінің аппарат жетекшісі Б. Ділдәбековке жүктелсін.

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

*Қала әкімі:                                С. Тәукебаев*

      Арыс қаласы әкімдігінің 2007

      жылғы 13 желтоқсандағы N 1121

      қаулысымен бекітілген 1 қосымша

**"Мемлекеттiк тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою" мемлекеттiк қызмет көрсетудiң 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. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

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

      4. Мемлекеттiк қызмет Арыс қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлiгi және автомобиль жолдары бөлiмiмен көрсетiледi. Мекен-жайы: Арыс қаласы Аль-Фараби көшесі N 3 үй.

      5. Мемлекеттiк қызмет көрсетуді аяқтау нысаны болып есепке алынғандығы жөнiнде хабарлама беру.

      6. Мемлекеттiк қызмет осы елді-мекенде тұрақты тұратын халықтың әлеуметтiк жағынан қорғалатын табысы аз топтарына жататын тұрғын үйге мұқтаж Қазақстан Республикасы азаматтарына, мемлекеттiк қызметкерлерге, бюджеттiк мекеме қызметкерлерiне, әскери қызметкерлерге және сайланбалы мемлекеттiк қызмет атқаратын тұлғаларға көрсетiледi (бұдан әрі - өтініш білдіруші).

      7. Мемлекеттiк қызмет келесідей мерзімде көрсетіледі:

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

      2) қажеттi 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. Мемлекеттiк қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

      9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар мен оларды толтыру үлгілері туралы толық мәлімет ресми ақпарат көздерінде, Арыс қаласы Аль-Фараби көшесі N 3 үйдің ғимаратында стендтерде орналасқан.

      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. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

      11. Арыс ауданының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары 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, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен  жабдықталған.

**2. Мемлекеттiк қызмет көрсету тәртiбi**

      12. Мемлекеттiк қызметті алу үшін қажетті құжаттардың тізбесі:

      1) есепке алу туралы жазылған өтiнiш;

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

      3) азаматтарды тiркеу кiтабының көшiрмесi (үй кітабы);

      4) жанұя құрамы туралы анықтама;

      5) өтiнiш бiлдiрушiге және онымен бiрге тұрғылықты тұратын жанұя мүшелерiне соңғы 5 жыл көлемiнде тұрғын үй тiркелмегендiгi жөнiнде анықтама, әдiлет органдарымен берiледi;

      6) әлеуметтiк қамтамасыздандыру органынан өтiнiш бiлдiрушiнiң (жанұясының) халықтың әлеуметтiк қорғаудағы табысы аз топтарына жататындығын растайтын анықтама;

      7) жұмыс орнынан анықтама;

      8) қажет болған жағдайда өтiнiш бiлдiрушi денсаулық сақтау мемлекеттiк мекемесiнен жанұяда аурудың ауыр түрiмен ауыратын азаматтың бар екендiгiн растайтын анықтамасын ұсынады.

      13. Өтiнiш нысандары мына мекен жайда берiледi: Арыс қаласы Аль-Фараби көшесі N 3 үй.

      14. Жиналған құжаттар тiзбесi Арыс қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің қызметкеріне ұсынылады. Мекен-жайы: Арыс қаласы Аль-Фараби көшесі N 3 үй.

      15. Мемлекеттiк қызметтi алу үшiн қажетті құжаттар тiзбесiн тапсырған өтініш білдірушіге қабылданған күнi көрсетiлген қолхат беріледі.

      16. Өтініш білдірушілерге хабарламалар жеке куәлігін және берілген қолхатты көрсету арқылы азаматтарды кезекке тіркеу журналында қол қойдыра отырып беріледі. Мекен-жайы: Арыс қаласы Аль-Фараби көшесі N 3 үй.

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

      1) тұрғын үй-жайын ауыстырса;

      2) Қазақстан Республикасының белгiлi бiр елдi-мекенiнде орналасуына қарамастан, өзiне меншiк құқығымен тиесiлi, тұру үшiн жарамды тұрғын үйдi иелiгiнен шығарса;

      3) тұрғын үйдiң өз кiнәсiнен бұзылуы немесе бүлiнуi;

      4) тұрған кезiнде оның мемлекеттiк тұрғын үй қорынан тұрғын үй берiлуiне мұқтаж болмаған кезде тұрғын үйiнен кетуi;

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

**3. Жұмыс қағидаттары**

      18. Арыс ауданының тұрғын үй – коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлiгi 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 нәтижелерi**

      19. Арыс ауданының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық және автомобиль жолдары бөлімінің жұмыс нәтижелерi осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қол жетiмдiлiк көрсеткiштерiмен бағаланады.

      20. Мемлекеттiк қызметтердiң сапа және қол жетiмдiлiк көрсеткiштерiнiң нысаналы мәнiн жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекiтедi.

**5. Шағымдану тәртiбi**

      21. Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасы бойынша наразылық туған жағдайда шағым Арыс қаласы әкіміне және/немесе Арыс ауданының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі жетекшісінің атына жазылады.

      22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы немесе Арыс қаласы әкімі аппаратының кеңсесі арқылы және/немесе Арыс ауданының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлiгi және автомобиль жолдары бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

      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 ақпараттары**

      24. Арыс ауданының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Арыс қаласы Аль-Фараби көшесі N 3 үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-17-55.

      Арыс қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің мамандарының байланыс телефоны: 2-17-55.

      Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Арыс қаласы әкімдігі, мекен-жайы: Арыс қаласы Аль-Фараби көшесі N 3 үй, телефон: 2-15-05. Электрондық пошта: APPAZOV79@mail.ru.

      25. Тұтынушыға арналған басқа да пайдалы ақпараттар Арыс қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлiгi және автомобиль жолдары бөлімінің қызметкерлерімен жүргізiледi. Мекен-жайы: Арыс қаласы Аль-Фараби көшесі N 3 үй, телефон: 2-17-55.

      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% | 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 тәртібіне қанағатталған 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 агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)*

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