

**Сайрам аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімімен мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартын бекіту туралы**

***Күшін жойған***

Оңтүстік Қазақстан облысы Сайрам ауданы әкімдігінің 2007 жылғы 10 желтоқсандағы N 2515 қаулысы. Оңтүстік Қазақстан облысы Сайрам ауданының Әділет басқармасында 2008 жылғы 22 қаңтарда N 14-10-77 тіркелді. Күші жойылды - Оңтүстік Қазақстан облысы Сайрам ауданы әкімдігінің 2009 жылғы 19 қарашадағы N 1139 қаулысымен

*Ескерту. Күші жойылды - Оңтүстік Қазақстан облысы Сайрам ауданы әкімдігінің 2009.11.19 N 1139 қаулысымен.*

*"РҚАО ескертпесі.*  
*Мәтінде авторлық орфография және пунктуация сақталған".*

      Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 "Заңды және жеке тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету тізілімін бекіту туралы" және 2007 жылғы 30 маусымдағы N 558 "Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" қаулыларына сәйкес, аудандық әкімдік **ҚАУЛЫ ЕТТІ:**  
      1. Сайрам аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімімен мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты қосымшаға сәйкес бекітілсін.  
      2. Осы қаулы алғаш рет ресми жарияланған күнінен бастап он күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.     
      3. Осы қаулының орындалуын бақылау аудан әкімі аппаратының басшысы С. Сапарбаевқа жүктелсін.

*Аудан әкімі                                М. Әлі*

Cайрам ауданы әкімдігінің  
2007 жылғы 10 желтоқсандағы  
№ 2515 қаулысымен бекітілген  
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 «Сайрам аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлiгi және автомобиль жолдары бөлiмi» мемлекеттік мекемесімен көрсетiледi. Мекен-жайы: ОҚО, Сайрам ауданы, Ақсукент ауылы, Абылайхан көшесі, н/з үй. Тел:21-459.  
      5. Мемлекеттiк қызмет көрсетуді аяқтау нысаны есепке алынғандығы жөнiнде хабарлама беру болып табылады.  
      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 30 күн ішінде;  
      2) қажеттi құжаттарды тапсырған кезде кезек күту уақыты 40 минуттан аспауы тиіс;  
      3) құжаттарды алған кезде кезек күту уақыты ең көп дегенде: 30 минуттан аспауы тиіс.  
      8. Мемлекеттiк қызмет тегін көрсетіледі.  
      9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар мен оларды толтыру үлгілері туралы толық мәлімет ресми ақпарат көздерінде және ОҚО, Сайрам ауданы, Ақсукент ауылы, Абылайхан көшесі, н/з үйдің ғимаратында тағандарда орналасқан.  
      10. Мемлекеттік қызмет 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. «Сайрам аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлiгi және автомобиль жолдары бөлiмi» мемлекеттік мекемесінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған таған, 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 тағанмен 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 төлқұжаттары немесе жеке куәлiктері, (төлқұжат немесе жеке куәлiк халыққа қызмет көрсету орталығында (әрі қарай- ХҚО) беріледі. Мекен-жайы: ОҚО, Сайрам ауданы, Ақсукент ауылы, Қыстаубаев көшесі, н/з үй, тел:22-700);  
      3) неке қию (ажырасу, қайтыс болу) куәлiгi, кәмелет жасқа толмаған балаларының туу туралы куәлiктерi (куәлiк ХҚО беріледі. Мекен-жайы: ОҚО, Сайрам ауданы, Ақсукент ауылы, Қыстаубаев көшесі, н/з үй, тел:22-700);  
      4) азаматтарды тiркеу кiтабының көшiрмесi (үй кітабы) (үй кітабы ХҚО беріледі. Мекен-жайы: ОҚО, Сайрам ауданы, Ақсукент ауылы, Қыстаубаев көшесі, н/з үй, тел:22-700);  
      5) жанұя құрамы туралы анықтама (тиісті ауыл округі әкімшілігі жағынан беріледі);  
      6) өтiнiш бiлдiрушiге және онымен бiрге тұрғылықты тұратын жанұя мүшелерiне соңғы 5 жыл көлемiнде тұрғын үй тiркелмегендiгi жөнiнде анықтама (анықтама ХҚО беріледі. Мекен-жайы: ОҚО, Сайрам ауданы, Ақсукент ауылы, Қыстаубаев көшесі, н/з үй, тел:22-700);  
      7) өтiнiш бiлдiрушiнiң (жанұясының) халықтың әлеуметтiк қорғаудағы табысы аз топтарына жататындығын растайтын анықтама «Сайрам аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» мемлекеттік мекемесінде беріледі. Мекен-жайы: ОҚО, Сайрам ауданы, Ақсукент ауылы, Абылайхан көшесі, № 66 үй, телефон: 21-090;  
      8) жұмыс орнынан анықтама;  
      9) қажет болған жағдайда өтiнiш бiлдiрушi денсаулық сақтау мемлекеттiк мекемесiнен жанұяда аурудың ауыр түрiмен ауыратын азаматтың бар екендiгiн растайтын анықтама, Сайрам аудандық орталық ауруханасында беріледі. Мекен-жайы: ОҚО, Сайрам ауданы, Ақсукент ауылы, Б.Қыстаубаев көшесі, н/з үй. тел:20-170.  
      13. Өтiнiш нысандары мына мекен жайда берiледi: ОҚО, Сайрам ауданы, Ақсукент ауылы, Абылайхан көшесі, н/з үй.  
      14. Жиналған құжаттар «Сайрам аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлiгi және автомобиль жолдары бөлiмi» мемлекеттік мекемесіне, № 4 кабинетте бас маманға өткізіледі. Мекен-жайы: ОҚО, Сайрам ауданы, Ақсукент ауылы, Абылайхан көшесі, н/з үй, тел:21-459.  
      15. Мемлекеттiк қызметтi алу үшiн қажетті құжаттар тiзбесiн тапсырған өтініш білдірушіге қабылданған күнi көрсетiлген қолхат беріледі.  
      16. Өтініш білдірушілерге хабарламалар «Сайрам аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлiгi және автомобиль жолдары бөлiмi» мемлекеттік мекемесінде тұтынушының жеке өзінің қатысуымен немесе қолданыстағы заңмен көзделген тәртіппен жүзеге асырылады.  
      17. Төмендегі жағдайларда мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартылуы мүмкін:  
      1) осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттарды толық ұсынылмау;  
      2) тұрғын үй-жайын ауыстырса;  
      3) Қазақстан Республикасының белгiлi бiр елдi-мекенiнде орналасуына қарамастан, өзiне меншiк құқығымен тиесiлi, тұру үшiн жарамды тұрғын үйдi иелiгiнен шығарса;  
      4) тұрғын үйдiң өз кiнәсiнен бұзылуы немесе бүлiнуi;  
      5) тұрған кезiнде оның мемлекеттiк тұрғын үй қорынан тұрғын үй берiлуiне мұқтаж болмаған кезде тұрғын үйiнен кетуi;  
      6) жұбайынан, кәмелетке толмаған және еңбекке жарамсыз балаларынан, сондай-ақ еңбекке жарамсыз ата-аналарынан басқа адамдарды тұрғызғаны анықталса.

**3. Жұмыс қағидаттары**

      18. «Сайрам аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлiгi және автомобиль жолдары бөлiмi» мемлекеттік мекемесінің жұмысы адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтау, сыпайылық, түбегейлі және толық ақпарат ұсыну, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді. Тұтынушы белгіленген мерзімде алмаған құжаттар 1 ай көлемінде сақталады.

**4. Жұмыс нәтижелерi**

      19. «Сайрам аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлiгi және автомобиль жолдары бөлiмi» мемлекеттік мекемесінің жұмыс нәтижелерi осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қол жетiмдiлiк көрсеткiштерiмен өлшенеді.  
      20. Мемлекеттiк қызметтi сапа және қол жетiмдiлiк көрсеткiштерiнiң нысаналы мәнi аудан әкімімен арнайы құрылған жұмыс топымен бекiтіледi.

**5. Шағымдану тәртiбi**

      21. Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасы бойынша наразылық туған жағдайда шағымдану аудан әкімі аппаратының түсіндіреді, (мекен-жайы: ОҚО, Сайрам ауданы, Ақсукент ауылы, Жібек-жолы көшесі № 95 үй, телефон: 20-350, 22-244. Осы мемлекеттік қызметті көрсету жөнінде сот тәртібімен шағымдануға болады.  
      22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы немесе Сайрам ауданы әкімі аппаратының кеңсесі (мекен-жайы: ОҚО, Сайрам ауданы, Ақсукент ауылы, Жібек-жолы көшесі № 95 үй, телефон: 20-350. Электрондық пошта: Sairam-adm@mail.ru.) арқылы және (немесе) «Сайрам аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлiгi және автомобиль жолдары бөлiмi» мемлекеттік мекемесінің 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 ақпараты**

      24. «Сайрам аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлiгi және автомобиль жолдары бөлiмi» мемлекеттік мекемесінің ақпараттық мәліметтері: ОҚО, Сайрам ауданы, Ақсукент ауылы, Абылайхан көшесі, н/з үй. Тел:21-459.  
      «Сайрам аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлiгi және автомобиль жолдары бөлiмi» мемлекеттік мекемесі мамандарының байланыс телефоны: 21-459.  
      Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Сайрам ауданы әкімдігі, мекен-жайы: ОҚО, Сайрам ауданы, Ақсукент ауылы, Жібек-жолы көшесі, № 95 үй, телефон: 20-350. Электрондық пошта: Sairam-adm@mail.ru.  
      25. Тұтынушыға арналған басқа да пайдалы ақпараттар «Сайрам аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлiгi және автомобиль жолдары бөлiмi» мемлекеттік мекемесінің қызметкерлерімен жүргізiледi. Мекен-жайы: ОҚО, Сайрам ауданы, Ақсукент ауылы, Абылайхан көшесі, н/з үй. Тел:21-459.

      "Мемлекеттiк тұрғын үй қорынан тұрғын үйге  
мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою"  
мемлекеттік қызмет көрсету стандартына  
қосымша

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері | Көрсеткіш- тің нормативтік мәні | Көрсеткіш- тің келесі жылдағы нысаналы мәні | Көрсеткіш- тің 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