

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

*Күшін жойған*

Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2008 жылғы 17 қарашадағы N 307 Бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2009 жылғы 23 қаңтарда Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 5509 болып енгізілді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2010 жылғы 30 наурыздағы N 91 Бұйрығымен

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

"Әкімшілік рәсімдер туралы" Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы Заңының 9-1-бабына сәйкес "Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 558 қаулысының 2-тармағын іске асыру мақсатында, "Әділет органдары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 7-бабы 2-тармағының 3) тармақшасын басшылыққа ала отырып, **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы тұрғылықты жерінен мекен-жай анықтамасын беру жөнінде мемлекеттік қызмет көрсету стандарты бекітілсін.

2. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің Жауапты хатшысына жүктелсін.

3. Осы бұйрық алғаш ресми жарияланған күнінен бастап 14 күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Министр*

*З. Балиева*

*" К е л і с і л г е н "*

*Қазақстан Республикасының*

*Ішкі істер министрі*

*Б.Ә. Мұхаметжанов*

*2008 жыл*

*Қазақстан*

*Республикасы*

*Әділет*

*министрінің*

*2008*

*жылғы*

*17*

*қарашадағы*

*N 307*

*бұйрығына*

*1-қосымша*

# Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты "Халыққа қызмет көрсету орталықта тұрғылықты жерінен мекен-жай анықтамаларын беру"

## 1. Жалпы ережелер

1. Бұл стандарт халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мүдделі мемлекеттік органдарға және өзге де сатыларға анықтамалар ұсыну үшін мекен-жай бюроларының сауал берген адамдардың тұрақты тұрғылықты жерінің мекен-жайы туралы анықтамаларды беру (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет көрсету) тәртібін айқындайды.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны жартылай автоматтандырылған. Қызмет автоматтандырылған ақпараттық жүйені де (бұдан әрі - ААЖ), алфавиттік-анықтамалық картотеканы да пайдалана отырып көрсетіледі.

3. Мемлекеттік қызмет "Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мемлекеттік мекемелерін - халыққа қызмет көрсету орталықтарын құру туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 5 қаңтардағы N 1 қаулысы, "Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мәселелері" туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2008 жылғы 19 шілдедегі N 710 қаулысы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті облыстардың, Алматы және Астана қалаларының ішкі істер департаменттерінің (бұдан әрі - ІІД) құрылымдық бөлімшелері, мекен-жай бюролары (бұдан әрі - мекен-жай бюросы) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы (бұдан әрі - Орталық) баламалы негізде көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетудің аяқталу нысаны мекен-жай анықтамасын беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына, шетелдіктерге және азаматтығы жоқ адамдарға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) құжаттарды рәсімдеу мерзімі уәкілетті органға қажетті құжаттар келіп түскен күніне бастап 5 күнтізбелік күн;

2) кезекте күту уақыты 30 минуттан кем емес.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін ұсынылады.

9. Осы стандарттың 25-тармағында көрсетілген Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің, Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің және облыстардың, Алматы және Астана қалаларының ішкі істер департаменттерінің веб-сайттарында Мемлекеттік қызмет көрсету тәртіптері туралы толық ақпараттары орналастырылады.

Сондай-ақ, осы стандартқа қоса берілген 1-қосымшасында тізбесі көрсетілген орталықтар ресми ақпарат көздерінде және мекен-жай бюросының бөлмелерінде орналасқан стендтерде орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет көрсету түскі үзіліссіз сағ. 9.00-ден 20.00-ге дейін бекітілген жұмыс кестесіне сәйкес, жексенбіні қоспағанда, аптасына алты күн ұсынылады. Қабылдау алдын ала жазылусыз және тез қызмет көрсетусіз, "электронды" кезекке тұру тәртібімен жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызмет тұтынушының тұрғылықты жері бойынша Орталықтың ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтамалық бюро, күту орындары, толтырылған бланктер үлгісі бар ақпараттық стенділер орналасқан.

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

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушылар:

1) өтініш ;

2) жеке тұлғалар - жеке басын куәландыратын құжаттың түпнұсқасы мен көшірмесін ұсынады ;

Құжаттар пакетін қабылдау кезінде Орталық қызметкері көшірменің түпнұсқамен түпнұсқалығын салыстырады және өтініш берушіге түпнұсқаны қайтарады .

3) заңды тұлғалар – сауал жіберуші бөлімше басшысының (қызметкерінің) қолы қойылған және заңды тұлғаның кеңсесінде тіркелген жазбаша сауалын ұсынады .

Құжаттар пакетін қабылдау кезінде Орталық қызметкері көшірменің түпнұсқамен түпнұсқалығын салыстырады және өтініш берушіге түпнұсқаны қайтарады .

13. Өтініш бланкілері күту залындағы арнайы тіреулерде немесе Орталықтың консультанттарында болады .

14. Құжаттарды қабылдау "терезелердің" мақсаттары мен орындайтын функциялары туралы ақпарат орналасқан "терезелер" арқылы жүзеге асырылады, сондай-ақ Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетіледі .

15. Тұтынушыға :

1) сауалды қабылдау нөмірі және мерзімі;

2) сұратылған мемлекеттік қызметтер түрі;

3) қоса берілген құжаттардың саны мен атауы;

4) құжаттарды беру мерзімі (уақыты) мен орны;

5) құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының аты, әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді Орталықтың инспекторы жеке басын куәландыратын құжатты не нотариалды куәландырылған сенімхатты ұсынуы бойынша қолхаттың негізінде онда көрсетілген мерзімде "терезелер" арқылы жүзеге асырады.

17. Уәкілетті орган құжаттарды ресімдеуде қателіктер тапқан кезде, осы стандарттың 12-тармағында көрсетілген құжаттар пакеті толық ұсынылмаған немесе құжаттар тиісінше ресімделмеген, сондай-ақ ұсынылған құжаттар түпнұсқаға сай келмеген кезде құжаттар пакетін алғаннан кейін үш жұмыс күні ішінде оларды бас тарту себептерін жазбаша негіздемемен Орталыққа қайтарады.

Орталық құжаттар пакетін қабылдаған соң, тұтынушыға бір жұмыс күні ішінде хабарлайды және уәкілетті органның бас тарту себебі туралы жазбаша негіздемесін ұсынады.

Егер тұтынушы құжаттарды алуға мерзімінде жүгінбеген жағдайларда, Орталық оларды 1 ай бойы сақтауды қамтамасыз етеді, одан кейін оларды уәкілетті органдарға береді.

### **3. Жұмыс қағидаттары**

18. Орталықтардың қызметі мынадай қағидаларға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызметтік борышын өтеу кезіндегі заңдылықты сақтау;
- 3) әдептілік;
- 4) жеткілікті және толық ақпаратты ұсыну;
- 5) ақпаратты қорғау және құпиялылығы.

### **4. Жұмыс нәтижелері**

19. Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелері осы стандартқа қоса беріліп отырған 2-қосымшаға сәйкес сапа мен қол жеткізу көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе басқа да субъектілердің жұмысы бағаланатын Мемлекеттік қызмет сапасы мен оған қол жеткізу көрсеткіштерінің мақсатты мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

### **5. Шағымдану тәртібі**

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша нысанда пошта арқылы немесе, қолданыстағы заңнамада көзделген жағдайларда электронды түрде не жұмыс

күндері Орталықтың кеңсесі арқылы қолдан қабылданады.

22. Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасына қатысты наразылық болған жағдайда, шағым Орталық директорының немесе Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына беріледі.

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

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

## 6. Байланыс ақпараты

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

Орталықтың байланыс телефондары ресми ақпарат көздерінде, Орталықтың бөлмелерінде орналасқан стенділерде көрсетіледі.

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, N 35 көшесі, N 8 үй, <http://www.minjust.kz>, Қазақстан Республикасының Ішкі істер министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Манас көшесі 4, веб-сайт: [www.mvd.kz](http://www.mvd.kz).

"Халыққа қызмет көрсету орталықта тұрғылықты жерінен мекен-жай анықтамаларын беру" туралы мемлекеттік

### қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N p/c	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірлері
1	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жұбанов көш., үй 2	37-02-06
2	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 70 "а" көш.	40-65-62
3	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көш., 97 үй	37-70-65
4	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 81 көш., 85 үй	372-07-13
5	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көш., 221 үй	263-82-51
6	Алматы қаласы Түрксіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9 үй	234-09-64
7	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көш., 9 үй	293-40-66
8	Қөкшетау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қөкшетау қ., Әуезов көш., 189 "а" үй	40-10-76

9	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көш., 109 үй	576-57-87
10	Талдықорған қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ., Тәуелсіздік, көш. 67 "б" үй	24-41-33
11	Атырау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймұханов көш., 16 үй	35-75-76
12	Орал қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қ., Жамбыл көш., 81 үй	28-25-27 23-65-45
13	Тараз қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Қойгелді көш., 158 "а" үй	43-84-14
14	Қарағанды қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Мұқанов көш., 5 үй	77-26-63,
15	Қарағанды қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-10
16	Қарағанды қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Октябрь ауданы, 21 шағын ауд., 67 үй	42-72-60(іш.137)
17	Қарағанды қаласының N 4 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Теміртау қ., Блюхер көш., 23 үй	98-65-87
18	Қостанай қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қ., Таран көш., 114 үй	53-44-84
19	Қызылорда қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., Мұратбаев көш., н/ж	23-08-06
20	Ақтау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-14
21	Шымкент қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі Қожа көш, н/с	21-48-43
22	Шымкент қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі Қожа көш, н/с	21-46-79
23	Павлодар қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көш., 48 үй	33-47-35
24	Петропавл қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көш., 157 үй	33-26-48
25	Өскемен қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көш., 37 "а" үй	22-24-28
26	Өскемен қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Ушанов көш., 99/1 үй	55-24-78
27	Өскемен қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ., 408-ші квартал, 21 үй	33-55-93

**"Халыққа қызмет көрсету орталықта  
тұрғылықты жерінен мекен-жай  
анықтамаларын беру" туралы мемлекеттік  
қызмет көрсету стандартына 2-қосымша**

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

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылғы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есептік жылдағы ағымдағы мәні

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