

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттарын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2008 жылғы 10 желтоқсандағы N 335 Бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2009 жылғы 26 қаңтарда Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 5515 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 Республикасы Заңының 9-1-бабаның 2-тармағын іске асыру мақсатында, "Әділет органдары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 7-бабы 2-тармағының 3) тармақшасын басшылыққа ала
о т ы р ы п ,

Б Ұ Й Ы Р А М Ы Н :

1 . М ы н а л а р :

1) осы бұйрыққа 1-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік тұрғын-үй қорынан тұрғын-үй немесе жеке тұрғын-үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын-үй беру үшін есепке алу және кезекке қою мемлекеттік қызметін көрсету стандарты;

2) осы бұйрыққа 2-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды тіркеу мемлекеттік қызметті көрсету стандарты;

3) осы бұйрыққа 3-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы шетелдік бұқаралық ақпарат құралдарын есепке алу мемлекеттік қызмет
к ө р с е т у с т а н д а р т ы ;

4) осы бұйрыққа 4-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы протездік-ортопедтік көмек көрсету үшін мүгедектердің құжаттарын ресімдеу мемлекеттік қызмет көрсету стандарты;

5) осы бұйрыққа 5-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мүгедектерді сурдо-тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу мемлекеттік қызмет
к ө р с е т у с т а н д а р т ы ;

6) осы бұйрыққа 6-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы 18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау мемлекеттік қызмет көрсету стандарты;

- 7) осы бұйрыққа 7-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы тұрғын-үй көмегін тағайындау мемлекеттік қызмет стандарты;
- 8) осы бұйрыққа 8-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы отын сатып алу бойынша ауылдық жерде тұратын әлеуметтік сала мамандарына әлеуметтік көмек тағайындау бойынша мемлекеттік қызмет көрсету стандарты ;
- 9) осы бұйрыққа 9-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы қосалқы шаруашылығының бар екендігі туралы анықтама беру туралы мемлекеттік қызмет көрсету стандарты ;
- 10) осы бұйрыққа 10-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жер учаскелері туралы анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету стандарты ;
- 11) осы бұйрыққа 11-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жұмыссыз азаматтарға анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты ;
- 12) осы бұйрыққа 12-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету стандарты ;
- 13) осы бұйрыққа 13-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын-үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалдық кеңсеге анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету стандарты ;
- 14) осы бұйрыққа 14-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы зейнеткерлік қорларға, ішкі істер министрлігінің, Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны рәсімдеу үшін анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету стандарты;
- 15) осы бұйрыққа 15-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын-үйді банкке несие рәсімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру мемлекеттік қызмет көрсету стандарты;
- 16) осы бұйрыққа 16-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы тұрғын-үйдің меншік иесі болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүддесін қозғайтын мәмілелер орындауға қорғаншылық және қамқоршылық кеңесінің шешіміне анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету стандарты ;
- 17) осы бұйрыққа 17-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы қайтыс болуы туралы анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету стандарты ;
- 18) осы бұйрыққа 18-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы лизингке техника сатып алу үшін анықтама беру 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.

Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы
Әділет Министрі З. Балиева

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

Ә д і л е т м и н и с т р і н і ң

2008 ж ы л ғ ы 10 ж е л т о қ с а н д а ғ ы

№ 3 3 5 б ұ й р ы ғ ы н а

1-қосымша

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою мемлекеттік қызмет көрсету стандарты 1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет көрсету стандарты мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке қою және кезектілігі тәртібін анықтайды.

2. Мемлекеттік қызмет жартылай автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының "Тұрғын үй қатынастары туралы" Заңы, Қазақстан Республикасы үкіметінің 1999 жылғы 2 қыркүйектегі № 1292 "Мемлекеттік тұрғын-үй қорынан үй жай беру, жалдау және пайдаланудың тәртібі туралы" қаулысы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдары халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі олардың тізімдегі кезектілік нөмірін көрсете отырып, мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үй беруге есепке қою және кезектілігі туралы немесе есепке және кезекке қоюдан бас тарту туралы хабарлама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет келесі жеке тұлғаларға көрсетіледі:

1) халықтың әлеуметтік жағынан қорғалатын топтары:

Ұлы Отан соғысының мүгедектері мен қатысушылары, сондай-ақ соларға теңестірілген адамдар;

1 және 2 топтағы мүгедектер (өздері жасаған қылмыс салдарынан мүгедек болған адамдарды қоспағанда);

мүгедек балалары бар немесе оларды тәрбиелеуші отбасылары; заңдарда белгіленген тәртіппен бекітілетін аурулар тізімінде аталған кейбір

созылмалы аурулардың ауыр түрлерімен ауыратын адамдар;
жасына қарай зейнет демалысына шыққан зейнеткерлер;
кәмелетке толғанға дейін ата-аналарынан айырылған жиырма жасқа жетпеген
жетім балалар жатады. Мұндай адамдардың жасы әскери қызметке шақырылған
кезде мерзімді әскери қызметтен өту мерзіміне ұзартылады;
о р а л м а н д а р ;

экологиялық зілзалалар, табиғи және техногендік сипаттағы төтенше
жағдайлар салдарынан тұрғын үйінен айырылған адамдар;
к ө п б а л а л ы о т б а с ы л а р ;

мемлекеттік немесе қоғамдық міндеттерін, әскери қызметін орындау кезінде,
адам өмірін құтқару кезінде, құқық тәртібін қорғау кезінде қаза тапқан
а д а м д а р д ы ң о т б а с ы л а р ы ;
т о л ы қ е м е с о т б а с ы л а р .

2) Мемлекеттік қызметкерлер, бюджеттік ұйымның қызметкерлері, әскери
қызметкерлер және сайланбалы мемлекеттік қызмет атқаратын тұлғалар.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 30 күнтізбелік күнді құрайды:

1) азаматтардың өтініштерін және қажетті құжаттарын қарау - 15 күнтізбелік
к ү н .

Өтінішті қарау барысында ұсынылған құжаттардың дұрыстығы және
толықтығы тексеріледі (тұрақты тұратын орнын тіркеу, меншік құқығында
тұрғын үйдің болуы немесе болмауы, азаматтың мемлекеттік тұрғын үй қорынан
тұрғын үй беруге құқық беретін тұлғалар санатына жатуы).

2) ұсынылған құжаттарды қарау нәтижесі бойынша - азаматқа оның
қалыптасқан жеке ісін тұрғын үй комиссиясының қарауына шығару немесе
жоғарыда көрсетілген шарттарға сәйкес келмеуіне байланысты мемлекеттік
тұрғын үй қорынан тұрғын үй беруге есепке қоюдан бас тарту туралы жазбаша
жауап беріледі. Тұрғын үй комиссиясының отырысы кемінде айына бір рет
өткізіледі. Тұрғын үй комиссиясының отырысында мемлекеттік тұрғын үй
қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке қою және кезектілігі туралы
соңғы шешім шығарылады. Тұрғын үй комиссиясының шығарған шешімі
негізінде азаматтарға мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үй беруге есепке
қою және кезектілігі немесе есепке және кезекке қоюдан бас тарту туралы
ескертуді дайындалып беріледі.

3) өтініш және қажетті құжаттарды қарау үшін тапсыру кезінде кезек кетуге
шамамен 30 минут уақыт кетеді.

4) мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үй алу үшін есепке қою және
кезектілігі туралы немесе есепке және кезекке қоюдан бас тарту туралы ескертуді
алу кезінде кезек күтуге шамамен 30 минут уақыт кетеді.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпарат жергілікті атқарушы органдардың және осы стандартқа 1-қосымшадағы тізіміне сәйкес ХҚО-ның веб-сайттарында, және де ресми ақпараттық көздерінде және ХҚО-да стендтерінде орналасқан.

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.

Ұлы отан соғысының ардагерлері кезексіз қабылданады.

11. Мемлекеттік қызмет ХҚО ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтамалық бюро, күту орындары, толтырылған бланктер үлгісі бар ақпараттық стенділер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушыға келесі құжаттарды ұсыну қажет:

атқарушы органдар мен мемлекеттік кәсіпорындар әкімшіліктері белгілейтін нысан бойынша есепке қою туралы өтініш;

азаматтарды тіркеу кітабын, қажет болса өтінуші "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес жергілікті атқарушы органдардың басқа адамдарды отбасының мүшесі деп тану туралы анықтамасын табыс етеді;

анықтама (өтінушінің және онымен ұдайы тұратын отбасы мүшелерінің меншік құқында оларға тиесілі үй-жайдың жоқтығы туралы);

әлеуметтік қорғау органының өтінуші (отбасы) әлеуметтік қорғалатын азаматтарға жататынын растайтын анықтамасын, не мемлекеттік қызмет иесінің, бюджеттік ұйым қызметкерінің, әскери қызметшінің жұмыс (қызмет) орнынан анықтамасын тапсырады.

Қажет болса өтінуші сондай-ақ отбасында қосымша тұрғын бөлмеге құқылы ауыр сырқат түрімен ауыратын адам бары туралы мемлекеттік денсаулық сақтау мекемесінің анықтамасын тапсырады.

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

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

сауалды қабылдау нөмірі және мерзімі;
сұратылған мемлекеттік қызметтер түрі;
қоса берілген құжаттардың саны мен атауы;
құжаттарды беру мерзімі (уақыты) мен орны;
құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған ХҚО инспекторының аты,
әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді ХҚО инспекторы күн сайын 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 қағидааттары

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, Орынбор көшесі, N 8 үй, <http://www.minjust.kz>.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою мемлекеттік

қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N p/c	Орталықтардың атауы	ХҚО орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірл
1	Ақмола облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қаласы, Әуезов көшесі 189 "а" үй	40-10-76
2	Ақтөбе облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қаласы, Тургенев көшесі 109-үй	57-84-84
3	Алматы облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қаласы, Тәуелсіздік көшесі 67 "б" үй	24-41-33
4	Атырау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қаласы, Баймұханов көшесі 16-үй	35-47-05
5	Шығыс Қазақстан облысы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қаласы, Белинский көшесі, 37 "а" үй	22-24-28
6	Шығыс Қазақстан облысы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қаласы, 408-квартал, 21-үй	33-55-93
7	Жамбыл облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қаласы, Қойгелді көшесі, 158 "а" үй	43-84-18

8	Батыс Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қаласы, Жамбыл көшесі, 81	28-40-73, 28-13-12
9	Қарағанды облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қаласы, Қазыбек би ауданы, Чкалов көшесі, 7	41-63-03
10	Қостанай облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қаласы, Таран көшесі, 114	53-45-74
11	Қызылорда облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қаласы, Мұратбаев көшесі, н/ж	23-05-78
12	Маңғыстау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қаласы, 15 шағ. ауд. 67 "б"	31-85-16
13	Павлодар облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48	33-47-55
14	Солтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қаласы, Әуезов көшесі, 157	33-66-16
15	Оңтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қаласы, Мәделі-Қожа көшесі	30-06-79
16	Алматы қаласы Алатау ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
17	Алматы қаласы Алмалы ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
18	Алматы қаласы Бостандық ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
19	Алматы қаласы Жетісу ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Төлеби көшесі, 155	268-89-98
20	Алматы қаласы Түркісіб ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Зорге көшесі, 9	234-09-64
21	Астана қаласы Алматы ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
22	Астана қаласы Алматы ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 70 "а" көшесі	40-65-62
23	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Пушкин көшесі 97	37-70-65
24	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 81 көше 85-үй	43-84-14

Халыққа қызмет көрсету орталықтары
арқылы мемлекеттік тұрғын үй қорынан
тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды
есепке алу және кезекке қою 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 есе жылдағы ағымд. мәні
1. Уақытылығы			

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің осы стандарты мектепке дейінгі жастағы (7 жасқа дейінгі) балаларды мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін тіркеу бойынша мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін анықтайды.

2. Мемлекеттік қызмет автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Мектепке дейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгі ережесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2004 жылғы 21 желтоқсандағы N 1353 қаулысының, "Жалпы білім беретін және мектепке дейінгі білім ұйымдарының қызметін регламенттейтін нормативтік-құқықтық актілерді бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі 2000 жылғы 10 шілдедегі N 708 бұйрығының негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдар халыққа қызмет көрсету орталықтары (ХҚО) арқылы көрсетеді.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі жастағы (7 жасқа дейінгі) балаларды тіркеу туралы хабарлама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) өтінішті тіркеген күннен бастап ұсынылған құжаттарды сараптау бір жұмыс күн ішінде, тіркеу туралы хабарлама бір жұмыс күн ішінде ресімделеді, содан кейін өтініш иесіне беріледі;

2) өтінішті және қажетті құжаттарды қарауға тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: отыз минуттан аспайды;

3) дайын құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 30 минуттан аспайды.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпарат жергілікті атқарушы органдардың және тізбесі осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген ХҚО-ның веб-сайттарында, сондай-ақ ресми ақпараттық көздерінде және ХҚО-да стендтерінде орналасқан.

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 ХҚО ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтамалық бюро, күту орындары, толтырылған бланктер үлгісі бар ақпараттық стенділер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушыға мынадай құжаттарды ұсыну

қ а ж е т :

ө т і н і ш ;

баланың туу туралы куәлігінің түпнұсқасы мен көшірмесі.

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

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

15 . Т ұ т ы н у ш ы ғ а :

сауалды қабылдау нөмірі және мерзімі;

сұратылған мемлекеттік қызметтер түрі;

қоса берілген құжаттардың саны мен атауы;

құжаттарды беру мерзімі (уақыты) мен орны;

құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған ХҚО инспекторының аты, әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі .

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді ХҚО инспекторы күн сайын 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.

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

3. Жұмыс қағидааттары

18. Орталықтардың қызметі мынадай қағидаларға негізделеді:

1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;

2) қызметтік борышын өтеу кезіндегі заңдылықты сақтау;

3) ә д е п т і л і к ;

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 ХҚО кеңсесі арқылы қолдан қабылданады.

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

23. Қабылданған шағым ХҚО 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. ХҚО директорының жұмыс және қабылдау кестесі кестеге сәйкес а й қ ы н д а л а д ы .

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, N 8 үй, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды тіркеу бойынша мемлекеттік

қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N p/c	Орталықтардың атауы	ХҚО орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірл
1	А қ м о л а о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қаласы, Әуезов көшесі 189 "а" үй	40-10-76
2	А қ т ө б е о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қаласы, Тургенев көшесі 109-үй	57-84-84

3	А л м а т ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	о б л ы с ы	Талдықорған қаласы, Тәуелсіздік көшесі 67 "б" үй	24-41-33
4	А т ы р а у Халыққа қызмет көрсету орталығы	о б л ы с ы	Атырау қаласы, Баймұханов көшесі 16-үй	35-47-05
5	Шығыс Қазақстан N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	о б л ы с ы	Өскемен қаласы, Белинский көшесі, 37 "а" үй	22-24-28
6	Шығыс Қазақстан N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	о б л ы с ы	Семей қаласы, 408-квартал, 21-үй	33-55-93
7	Ж а м б ы л Халыққа қызмет көрсету орталығы	о б л ы с ы	Тараз қаласы, Қойгелді көшесі, 158 "а" үй	43-84-18
8	Батыс Қазақстан Халыққа қызмет көрсету орталығы	о б л ы с ы	Орал қаласы, Жамбыл көшесі, 81	28-40-73, 28-13-12
9	Қарағанды Халыққа қызмет көрсету орталығы	о б л ы с ы	Қарағанды қаласы, Қазыбек би ауданы, Чкалов көшесі, 7	41-63-03
10	Қ о с т а н а й Халыққа қызмет көрсету орталығы	о б л ы с ы	Қостанай қаласы, Таран көшесі, 114	53-45-74
11	Қ ы з ы л о р д а Халыққа қызмет көрсету орталығы	о б л ы с ы	Қызылорда қаласы, Мұратбаев көшесі, н/ж	23-05-78
12	Маңғыстау Халыққа қызмет көрсету орталығы	о б л ы с ы	Ақтау қаласы, 15 шағ. ауд. 67 "б"	31-85-16
13	П а в л о д а р Халыққа қызмет көрсету орталығы	о б л ы с ы	Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48	33-47-55
14	Солтүстік Қазақстан Халыққа қызмет көрсету орталығы	о б л ы с ы	Петропавл қаласы, Әуезов көшесі, 157	33-66-16
15	Оңтүстік Қазақстан Халыққа қызмет көрсету орталығы	о б л ы с ы	Шымкент қаласы, Мәделі-Қожа көшесі	30-06-79
16	Алматы қаласы Алатау ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы		Алматы қаласы, Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
17	Алматы қаласы Алмалы ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы		Алматы қаласы, Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
18	Алматы қаласы Бостандық ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы		Алматы қаласы, Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
19	Алматы қаласы Жетісу ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы		Алматы қаласы, Төлеби көшесі, 155	268-89-98
20	Алматы қаласы Түркісіб ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы		Алматы қаласы, Зорге көшесі, 9	234-09-64
21	Астана қаласы Алматы ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы		Астана қаласы, Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
22	Астана қаласы Алматы ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы		Астана қаласы, 70 "а" көшесі	40-65-62
23	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы		Астана қаласы, Пушкин көшесі 97	37-70-65
24	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы		Астана қаласы, 81 көше 85-үй	43-84-14

Халыққа қызмет көрсету орталықтары
арқылы мектепке дейінгі балалар

мекемелеріне жіберу үшін мектепке
дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы
балаларды тіркеу бойынша 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 есеі жылдағы ағымда мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте _____ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылардың құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді ақпараттар қызмет көрсетулердің, % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану процесі			
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%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы
Ә д і л е т м и н и с т р і н і ң

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы шетелдік бұқаралық ақпарат құралдарын есепке алу бойынша мемлекеттік қызмет көрсету стандарты 1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің осы стандарты шетелдік бұқаралық ақпарат құралдарын есепке алу тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Бұқаралық ақпарат құралдары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының, "Қазақстан Республикасында таратылатын шетелдік бұқаралық ақпарат құралдарын есепке алу ережесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2002 жылғы 29 шілдедегі N 843 қаулысының негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдар халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - ХҚО) арқылы көрсетеді.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны аумақта таралатын шетелдік бұқаралық ақпарат құралдарын есепке қою туралы анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі:

1) Мемлекеттік қызмет 15 күнтізбелік күн ішінде көрсетіледі.

2) өтінішті және қажетті құжаттарды қарауға тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: отыз минуттан аспайды;

3) дайын құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 30 минуттан аспайды.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпарат жергілікті атқарушы органдардың және осы стандартқа 1-қосымшадағы тізіміне сәйкес ХҚО-ның веб-сайттарында, және де ресми ақпараттық көздерінде және ХҚО-да стендтерінде орналасқан.

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 ХҚО ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтамалық бюро, күту орындары, толтырылған бланктер үлгісі бар ақпараттық стенділер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушыға мынадай құжаттарды ұсыну қажет:

1) шетелдік БАҚ-ты есепке алу туралы өтініш, онда мыналар көрсетілуі тиіс: өтініш берілетін жергілікті атқарушы органның атауы; таратушының мәртебесі (жеке кәсіпкер немесе заңды тұлға), оның ұйымдық-құқықтық нысаны, атауы (аты, әкесінің аты және тегі), орналасқан жері (тұрғылықты жері);

Қазақстан Республикасының аумағында таратылатын шетелдік БАҚ-тардың толық атауы;

шетелдік БАҚ-тың таралу аумағы; таратылатын шетелдік БАҚ-тың тілі (тілдері); таратылатын шетелдік БАҚ-тың негізгі тақырыптық бағыттығы; шетелдік БАҚ-тар мерзімді баспасөз басылымдарының таратылатын даналарының болжамды саны, хабарларын тарту көлемі;

2) таратушы жеке тұлға үшін - кәсіпкерлік қызметпен айналысуға құқығын растайтын құжаттың көшірмесі;

3) таратушы заңды тұлға (филиал немесе өкілдік) үшін - заңды тұлғаны (филиалды немесе өкілдікті) мемлекеттік тіркеу (есепке алу) туралы куәліктің көшірмесі.

13. Бланкілер күту залындағы арнайы тіреулерде немесе ХҚО консультанттарында болады.

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

15. Тұтынушыға: сауалды қабылдау нөмірі және мерзімі; сұратылған мемлекеттік қызметтер түрі; қоса берілген құжаттардың саны мен атауы; құжаттарды беру мерзімі (уақыты) мен орны; құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған ХҚО инспекторының аты, әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі.

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді ХҚО инспекторы күн сайын 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.

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

3. Жұмыс қағидастары

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 ХҚО кеңсесі арқылы қолдан қабылданады.

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

23. Қабылданған шағым ХҚО 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. ХҚО директорының жұмыс және қабылдау кестесі кестеге сәйкес а й қ ы н д а л а д ы .

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, N 8 үй, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы шетелдік бұқаралық ақпарат құралдарын есепке алу бойынша мемлекеттік

қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

№ р/с	Орталықтардың атауы	ХҚО орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірл
1	А қ м о л а о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қаласы, Әуезов көшесі 189 "а" үй	40-10-76
2	А қ т ө б е о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қаласы, Тургенев көшесі 109-үй	57-84-84
3	А л м а т ы о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қаласы, Тәуелсіздік көшесі 67 "б" үй	24-41-33
4	А т ы р а у о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қаласы, Баймұханов көшесі 16-үй	35-47-05
5	Шығыс Қазақстан облысы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қаласы, Белинский көшесі, 37 "а" үй	22-24-28
6	Шығыс Қазақстан облысы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қаласы, 408-квартал, 21-үй	33-55-93
7	Ж а м б ы л о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қаласы, Қойгелді көшесі, 158 "а" үй	43-84-18
8	Батыс Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қаласы, Жамбыл көшесі, 81	28-40-73, 28-13-12
9	Қарағанды облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қаласы, Қазыбек би ауданы, Чкалов көшесі, 7	41-63-03
10	Қ о с т а н а й о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қаласы, Таран көшесі, 114	53-45-74
11	Қ ы з ы л о р д а о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қаласы, Мұратбаев көшесі, н/ж	23-05-78
12	Маңғыстау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қаласы, 15 шағ. ауд. 67 "б"	31-85-16
13	Павлодар облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48	33-47-55
14	Солтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қаласы, Әуезов көшесі, 157	33-66-16

15	Оңтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қаласы, Мәделі-Қожа көшесі	30-06-79
16	Алматы қаласы Алатау ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
17	Алматы қаласы Алмалы ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
18	Алматы қаласы Бостандық ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
19	Алматы қаласы Жетісу ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Төлеби көшесі, 155	268-89-98
20	Алматы қаласы Түркісіб ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Зорге көшесі, 9	234-09-64
21	Астана қаласы Алматы ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
22	Астана қаласы Алматы ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 70 "а" көшесі	40-65-62
23	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Пушкин көшесі 97	37-70-65
24	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 81 көше 85-үй	43-84-14

Халыққа қызмет көрсету орталықтары
арқылы шетелдік бұқаралық ақпарат
құралдарын есепке алу бойынша 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 есеп жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте __ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	

теңестірілген

тұлғаларға;

2) Қазақстан Республикасы Қарулы Күштерінде қызметтік міндеттерін атқаруымен байланысты мүгедек болған әскери қызметшілерге;

3) ішкі істер органдарының, ұлттық қауіпсіздік органдарының басшы және қатардағы құрамының қызметтік міндеттерін атқаруымен байланысты мүгедек болған адамдарға;

4) жалпы аурудан мүгедек болғандарға;

5) бала жасынан мүгедектерге;

6) мүгедек балаларға.

7) заңды тұлға жойылғанда немесе жеке кәсіпкер - жұмыс беруші қызметін тоқтатқан жағдайда еңбек жарақатынан (кәсіби науқастан) болған мүгедектерге көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет 15 күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде көрсетіледі:

1) қызмет көрсетулер уәкілетті органға құжат түскен сәттен бастап мынадай мерзімде: қазынашылық органдарында Ұлы Отан соғысының қатысушылары мен мүгедек адамдарды протездік-ортопедиялық көмекпен қамтамасыз ету бойынша мемлекеттік сатып алулар бойынша шарттарды (бұдан әрі - шарт) тіркеу, қызмет көрсету кезектілігінің болуы.

Қызмет көрсетулерде тіркелген шарттардың немесе кезектіліктің болу жағдайында, азаматтардың өтініші оның түпкілікті орындалуына (протездеуге арналған жолдамалар беру) дейін қосымша бақылауға қойылады;

2) өтініш және қажетті құжаттарды қарау үшін тапсыру кезінде кезек күтуге шамамен 30 минут уақыт кетеді.

3) мүгедектерге құжаттардың протездік-ортопедиялық көмегін мемлекеттік қызмет көрсетулер нәтижесін ретінде ресімдеу туралы хабарламаны алған кезде кезек күтуге шамамен 30 минут уақыт кетеді.

8. Мемлекеттік қызмет тегін, ішінара төлей отырып, толық төлемді протез жасатушы адамның қаражаты есебінен көрсетіледі:

1) протезбен қамтамасыз ету, сондай-ақ оларды жөндеу осы стандарттың 6-тармағында көрсетілген мүгедектердің барлық санаттары үшін тегін жүргізіледі;

2) күрделі ортопедиялық аяқ киім: Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне, сондай-ақ жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдарға, осы стандарттың 2), 3), 4), 5) тармақшаларында көрсетілген бірінші және екінші топтардағы мүгедектерге тегін жүргізіледі;

Жалпы аурудан және бала жасынан болған үшінші топтағы мүгедектерге күрделі ортопедиялық аяқ киім 50 пайыздық құн жеңілдігімен беріледі.

Ортопедиялық аяқ киім дайындау технологиясында көзделгендерден тыс қызметтер мен жұмыстарға (өрнекті тігіс, микросаңылаулы ұлтан, сыздықты

әрлеу, үлбірлі жылылық не басқа да жақсартылған әрлеу), дайындау жеделдігіне Ұлы Отан соғысының қатысушылары мен мүгедектерін, сондай-ақ жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдарды және мүгедек-балаларды қоспағанда, тапсырыс берушілер ақы т ө л е й д і ;

3) күрделі ортопедиялық аяқ киім: Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне, сондай-ақ жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдарға, осы стандарттың 2), 3), 4), 5) тармақшаларында көрсетілген бірінші және екінші топтардағы мүгедектерге т е г і н ж ү р г і з і л е д і .

Осы стандарттың 6-тармағының 2), 3), 4), 5) тармақшаларында көрсетілген бірінші және екінші топтағы мүгедектерге протездерге арналған аяқ киімнің бір пары құнының 50 пайыздық жеңілдігімен беріледі.

Үшінші топтағы мүгедектерге мұндай аяқ киім олардың өз қаражаты есебінен қолданымдағы бағалар бойынша дайындалады.

4) емдеу-алдын алу протездік-ортопедиялық құралдармен: Ұлы Отан соғысының қатысушылары, мүгедектері, сондай-ақ жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдары; Қазақстан Республикасының Қаулы Күштерінде әскери қызмет міндеттерін атқаруымен байланысты мүгедек болған әскери қызметшілер; ішкі істер органдарының, ұлттық қауіпсіздік органдарының басшы және қатардағы құрамының қызметтік міндеттерін атқаруымен байланысты мүгедек болған адамдары; мүгедек-балалар қамтамасыз етіледі.

Жалпы аурудан және бала жасынан болған бірінші және екінші топтағы мүгедектер, егер олар бұл азаматтарды мүгедектікке әкеп соқтырған ауруды не жарақатты емдеуге арналса, емдеу-алдын алу протездік-ортопедиялық құралдармен, бір жыл пайдалану мерзімімен 50 пайыздық жеңілдікпен қ а м т а м а с ы з е т і л е д і ;

5) денсаулыққа зиян келтірген үшін жауапты болып танылған жұмыс берушінің (жеке кәсіпкердің немесе заңды тұлғаның) қызметі заңмен белгілеген тәртіппен тоқтатылған жағдайда, еңбек жарақатынан (кәсіптік аурудан) мүгедектер, осы тармақтың 1), 2), 3), 4) тармақтарында көрсетілген тәртіпте мүгедектіктің белгіленген тобына байланысты протездік-ортопедиялық көмекті қ а м т а м а с ы з е т е д і .

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпарат жергілікті атқарушы органдардың және осы стандартқа 1-қосымшадағы тізіміне сәйкес ХҚО-ның веб-сайттарында, және де ресми ақпараттық көздерінде және ХҚО-да с т е н д т е р і н д е о р н а л а с қ а н .

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 ХҚО ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтамалық бюро, күту орындары, толтырылған бланктер үлгісі бар ақпараттық стенділер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші мынадай құжаттар тапсыру қ а ж е т :

ө т і н і ш ;

Ұлы Отан соғысының қатысушылары мен мүгедектері үшін - белгіленген үлгідегі куәлігі, паспорт немесе жеке бас куәлігі (16 жасқа дейінгі кәмелетке толмаған мүгедек балаларды қоспағанда);

Ұлы Отан соғысының мүгедектері үшін Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдары – белгіленген үлгідегі куәлігі;

Ұлы Отан соғысының қатысушылары үшін - өтініш берушінің тұратын жері бойынша медициналық ұйымымен берілетін, есту аппаратын беру қажеттілігі туралы медициналық ұйымның қорытындысы;

еңбек жарақатынан (кәсіптік аурудан) мүгедектер үшін - өндірісте апатты жағдайға ұшыраған туралы акті және денсаулыққа зиян келтіргені үшін жауапты болып танылған жұмыс берушінің қызметін тоқтату жөніндегі анықтама;

Салыстырып тексеру үшін құжаттардың түпнұсқасы мен көшірмелері бірге ұсынылады, содан кейін құжаттардың түпнұсқалары өтініш берушіге қ а й т а р ы л а д ы .

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

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

15 . Т ұ т ы н у ш ы ғ а :

сауалды қабылдау нөмірі және мерзімі;

сұратылған мемлекеттік қызметтер түрі;

қоса берілген құжаттардың саны мен атауы;

құжаттарды беру мерзімі (уақыты) мен орны;

құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған ХҚО инспекторының аты, әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді ХҚО инспекторы күн сайын 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.

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 ХҚО кеңсесі арқылы қолдан қабылданады.

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

23. Қабылданған шағым ХҚО 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. ХҚО директорының жұмыс және қабылдау кестесі ХҚО жұмыс кестесіне сәйкес айналысқан.

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, N 8 үй, <http://www.minjust.kz>.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу мемлекеттік қызметін көрсету

стандартына 1-қосымша

№ р/с	Орталықтардың атауы	ХҚО орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірлері
1	Ақмола облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қаласы, Әуезов көшесі 189 "а" үй	40-10-76
2	Ақтөбе облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қаласы, Тургенев көшесі 109-үй	57-84-84
3	Алматы облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қаласы, Тәуелсіздік көшесі 67 "б" үй	24-41-33
4	Атырау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қаласы, Баймұханов көшесі 16-үй	35-47-05
5	Шығыс Қазақстан облысы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қаласы, Белинский көшесі, 37 "а" үй	22-24-28
6	Шығыс Қазақстан облысы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қаласы, 408-квартал, 21-үй	33-55-93
7	Жамбыл облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қаласы, Қойгелді көшесі, 158 "а" үй	43-84-18
8	Батыс Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қаласы, Жамбыл көшесі, 81	28-40-73, 28-13-12
9	Қарағанды облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қаласы, Қазыбек би ауданы, Чкалов көшесі, 7	41-63-03
10	Қостанай облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қаласы, Таран көшесі, 114	53-45-74
11	Қызылорда облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қаласы, Мұратбаев көшесі, н/ж	23-05-78
12	Маңғыстау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қаласы, 15 шағ. ауд. 67 "б"	31-85-16
13	Павлодар облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48	33-47-55

14	Солтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қаласы, Әуезов көшесі, 157	33-66-16
15	Оңтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қаласы, Мәделі-Қожа көшесі	30-06-79
16	Алматы қаласы Алатау ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
17	Алматы қаласы Алмалы ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
18	Алматы қаласы Бостандық ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
19	Алматы қаласы Жетісу ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Төлеби көшесі, 155	268-89-98
20	Алматы қаласы Түркісіб ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Зорге көшесі, 9	234-09-64
21	Астана қаласы Алматы ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
22	Астана қаласы Алматы ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 70 "а" көшесі	40-65-62
23	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Пушкин көшесі 97	37-70-65
24	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 81 көше 85-үй	43-84-14

Халыққа қызмет көрсету орталықтары
арқылы мүгедектерге протездік-ортопедиялық
көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу
мемлекеттік қызметін 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 есеп жылдағы ағымдағ мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте __ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			

Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 20 шілдедегі "Мүгедектерді оңалтудың кейбір мәселелері туралы" N 754 қаулысының негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдары халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - ХҚО) арқылы көрсетеді.

5. Сурдо-тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдарды беру туралы шешім болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет келесі жеке тұлғаларға көрсетіледі:

1) сурдотехникалық құралдармен қамтамасыз ету бойынша:

Ұлы Отан соғысының қатысушылары, мүгедектері, сондай-ақ жеңілдіктер мен кепілдіктер жағынан Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген тұлғалар; 1, 2, 3-топтағы мүгедектер; мүгедек балалар; денсаулыққа зиян келтірген үшін жауапты болып танылған жұмыс берушінің (жеке кәсіпкердің немесе заңды тұлғаның) қызметі заңмен белгілеген тәртіппен тоқтатылған жағдайда, еңбек жарақатынан (кәсіптік аурудан) мүгедектер.

2) тифлотехникалық құралдармен қамтамасыз ету бойынша: 1, 2-топтағы мүгедектер; мүгедек балалар; денсаулыққа зиян келтірген үшін жауапты болып танылған жұмыс берушінің (жеке кәсіпкердің немесе заңды тұлғаның) қызметі заңмен белгілеген тәртіппен тоқтатылған жағдайда, еңбек жарақатынан (кәсіптік аурудан) мүгедектер.

3) міндетті гигиеналық құралдармен қамтамасыз ету бойынша: мүгедекті оңалтудың жеке бағдарламасына сәйкес міндетті гигиеналық құралдарға мұқтаж мүгедектер, сонымен қатар мүгедек балалар; денсаулыққа зиян келтірген үшін жауапты болып танылған жұмыс берушінің (жеке кәсіпкердің немесе заңды тұлғаның) қызметі заңмен белгілеген тәртіппен тоқтатылған жағдайда, мүгедекті оңалтудың жеке бағдарламасына сәйкес міндетті гигиеналық құралдарға мұқтаж еңбек жарақатынан (кәсіптік аурудан) мүгедектер.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде уақытты шектеу мерзімі:

1) қызмет мынадай мерзімде көрсетіледі: сурдотехникалық (есту аппараттарынан басқа) тифлотехникалық құралдарын беру, көрсетілген құралдарды мемлекеттік сатып алу жүзеге асырылған жағдайда, өтініш беруші тапсырған құжаттар тіркелген кезден бастап отыз күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде жүргізіледі. Көрсетілген құралдарды мемлекеттік сатып алу жүзеге асырылмаса, азаматтың өтініші, оның соңғы орындалуына дейін, қосымша бақылауға қойылады;

міндетті гигиеналық құралдарын беру, көрсетілген құралдарды мемлекеттік сатып алу жүзеге асырылған жағдайда, өтініш беруші тапсырған құжаттар тіркелген кезден бастап отыз күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде жүргізіледі. Көрсетілген құралдарды мемлекеттік сатып алу жүзеге асырылмаса, азаматтың өтініші, оның соңғы орындалуына дейін, қосымша бақылауға қойылады;

есту аппараттарын беру, көрсетілген құралдарды мемлекеттік сатып алу жүзеге асырылған жағдайда, өтініш беруші тапсырған құжаттар тіркелген кезден бастап отыз күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде жүргізіледі. Көрсетілген құралдарды мемлекеттік сатып алу жүзеге асырылмаса, азаматтың өтініші, оның соңғы орындалуына дейін, қосымша бақылауға қойылады;

2) өтініш беруші тапсыратын қажетті құжаттарды тіркегенде, электрондық сұратуды қалыптастырғанда кезекте күтудің барынша ұйғарымды уақыты 40 минуттан аспайтын уақытты құрайды;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алғанда кезекте күтудің барынша ұйғарымды уақыты 30 минуттан аспау.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат Бөлімдердің веб-сайттарында, және Бөлімдердің үй-жайларындағы стендтерде орналастырылады. Бөлімдердің мекен-жайлары мен веб-сайттары осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген.

10. Мемлекеттік қызмет көрсету күн сайын жұмыс кестесіне сәйкес сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін ұсынылады. Қабылдау кезек тәртібінде, алдын-ала жазылусыз және жеделдетілген қызмет көрсетусіз жүзеге асырылады.

Ұлы Отан соғысының қатысушылары мен мүгедектеріне кезектен тыс қызмет көрсетіледі.

11. Мемлекеттік қызмет өтініш берушінің тұрғылықты жеріндегі Бөлімдердің ғимараттарында көрсетіледі. Мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін, күту мен қажетті құжаттарды даярлау үшін қолайлы жағдайлар көзделген. Ақпараттық стендтер, қажетті құжаттарды толтыру үлгілері бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші мынадай құжаттар тапсыру қажет:

1) сурдотехникалық құралдарды беру үшін: өтініш; мүгедекті оңалтудың жеке бағдарламасы (үзіндінің көшірмесі); жеке басын куәландыратын құжат, сондай-ақ 16 жасқа дейінгі кәмелетке толмаған мүгедек балалар үшін - туу туралы куәлігі, ата-ананың біреуінің (қамқоршысының, қорғаншысының) жеке басын куәландыратын құжаты; Ұлы Отан соғысының қатысушылары мен мүгедектері үшін - белгіленген үлгідегі куәлігі; Ұлы Отан соғысының қатысушылары үшін - өтініш берушінің тұратын жері бойынша медициналық ұйымымен берілетін, есту аппаратын беру қажеттілігі туралы медициналық ұйымның қорытындысы; жеңілдіктер мен кепілдіктер жағынан Ұлы Отан

соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдар үшін - жеңілдіктерге құқығы бар белгісімен зейнеткерлік куәлігі; бірінші, екінші, үшінші топтағы мүгедектер үшін - зейнеткерлік куәлігі; еңбек жарақатынан (кәсіптік аурудан) мүгедектер үшін - өндірісте апатты жағдайға ұшыраған туралы акті және денсаулыққа зиян келтірген үшін жауапты болып танылған жұмыс берушінің қызметін тоқтату жөнiндегi анықтама;

2) тифлотехникалық құралдарды беру үшін: өтініш; мүгедекті оңалтудың жеке бағдарламасы (үзіндінің көшірмесі); мүгедектік туралы анықтама; жеке басын куәландыратын құжат, сондай-ақ 16 жасқа дейінгі кәмелетке толмаған мүгедек балалар үшін - туу туралы куәлігі, ата-ананың біреуінің (қамқоршысының, қорғаншысының) жеке басын куәландыратын құжаты; еңбек жарақатынан (кәсіптік аурудан) мүгедектер үшін - өндірісте апатты жағдайға ұшырағаны туралы акті және денсаулыққа зиян келтірген үшін жауапты болып танылған жұмыс берушінің қызметін тоқтату жөнiндегi анықтама;

3) міндетті гигиеналық құралдарды беру үшін: өтініш; мүгедекті оңалтудың жеке бағдарламасы (үзіндінің көшірмесі); мүгедектік туралы анықтама; жеке басын куәландыратын құжат, сондай-ақ 16 жасқа дейінгі кәмелетке толмаған мүгедек балалар үшін - туу туралы куәлігі, ата-ананың біреуінің (қамқоршысының, қорғаншысының) жеке басын куәландыратын құжаты; еңбек жарақатынан (кәсіптік аурудан) мүгедектер үшін - өндірісте апатты жағдайға ұшырағаны туралы акті және денсаулыққа зиян келтірген үшін жауапты болып танылған жұмыс берушінің қызметін тоқтату жөнiндегi анықтама.

Салыстырып тексеру үшін құжаттардың түпнұсқасы мен көшірмелері бірге ұсынылады, содан кейін құжаттардың түпнұсқалары өтініш берушіге қайтарылады.

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

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

15. Тұтынушыға:
сауалды қабылдау нөмірі және мерзімі;
сұратылған мемлекеттік қызметтер түрі;
қоса берілген құжаттардың саны мен атауы;
құжаттарды беру мерзімі (уақыты) мен орны;
құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған ХҚО инспекторының аты, әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі.

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді ХҚО инспекторы күн сайын 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.

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

3. Жұмыс қағидастары

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 ХҚО кеңсесі арқылы қолдан қабылданады.

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

23. Қабылданған шағым ХҚО 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. ХҚО директорының жұмыс және қабылдау кестесі ХҚО жұмыс кестесіне сәйкес айқындалады.

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, N 8 үй, <http://www.minjust.kz>.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы Мүгедектерді сурдо–тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен камсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу мемлекеттік қызмет көрсетудің

стандартына 1-қосымша

№ р/с	Орталықтардың атауы	ХҚО орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірлері
1	Ақмола облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қаласы, Әуезов көшесі 189 "а" үй	40-10-76
2	Ақтөбе облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қаласы, Тургенев көшесі 109-үй	57-84-84
3	Алматы облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қаласы, Тәуелсіздік көшесі 67 "б" үй	24-41-33
4	Атырау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қаласы, Баймұханов көшесі 16-үй	35-47-05
5	Шығыс Қазақстан облысы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қаласы, Белинский көшесі, 37 "а" үй	22-24-28
6	Шығыс Қазақстан облысы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қаласы, 408-квартал, 21-үй	33-55-93
7	Жамбыл облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қаласы, Қойгелді көшесі, 158 "а" үй	43-84-18
8	Батыс Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қаласы, Жамбыл көшесі, 81	28-40-73, 28-13-12
9	Қарағанды облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қаласы, Қазыбек би ауданы, Чкалов көшесі, 7	41-63-03
10	Қостанай облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қаласы, Таран көшесі, 114	53-45-74
11	Қызылорда облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қаласы, Мұратбаев көшесі, н/ж	23-05-78
12	Маңғыстау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қаласы, 15 шағ. ауд. 67 "б"	31-85-16
13	Павлодар облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48	33-47-55

14	Солтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қаласы, Әуезов көшесі, 157	33-66-16
15	Оңтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қаласы, Мәделі-Қожа көшесі	30-06-79
16	Алматы қаласы Алатау ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
17	Алматы қаласы Алмалы ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
18	Алматы қаласы Бостандық ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
19	Алматы қаласы Жетісу ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Төлеби көшесі, 155	268-89-98
20	Алматы қаласы Түркісіб ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Зорге көшесі, 9	234-09-64
21	Астана қаласы Алматы ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
22	Астана қаласы Алматы ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 70 "а" көшесі	40-65-62
23	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Пушкин көшесі 97	37-70-65
24	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 81 көше 85-үй	43-84-14

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы Мүгедектерді сурдо–тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына 2-қосымша

Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылғы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есеп жылдағы ағымдағ мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте __ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	

қаулысына сәйкес көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет "Ақтау қаласының Жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің" мемлекеттік мекемесінің (бұдан әрі - Бөлім), Ақтау қаласы, 12 шағын аудан, 18 ғимарат, 202 кабинет.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны:

1) 18 жасқа дейінгі балаларға жәрдемақыны тағайындау не болмаса тағайындаудан бас тарту туралы шешімі;

2) алушылардың жеке шотына ақшалай қаражаттарды аудару арқылы 18 жасқа дейінгі балаларға жәрдемақы төлемі болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына, жан басына шаққандағы орташа табысы азық-түлік себетінің құнынан төмен 18 жасқа дейінгі балалары бар Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын оралмандарға (бұдан әрі - тұтынушылар) көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) өтініш берген кезден бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі - 10 күн 18 жасқа дейінгі балаларға жәрдемақыны тағайындау не болмаса тағайындаудан бас тарту туралы шешімі өтініш берген кезден бастап 10 күн ішінде шығарылады.

2) алушылардың дербес шоттарына ақшалай қаражаттарды аударудың ең ұзақ уақыты бес банктік күнді құрайды.

3) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ у а қ ы т - 2 0 м и н у т ;

4) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт қажет е т п е й д і .

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Мемлекеттік қызмет тәртібі туралы толық ақпарат ресми ақпараттық көздерінде Бөлімнің 202 кабинеттің фойесінде орналасқан.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі және мерекелік күндерден басқа күнделікті сағат 09.00-ден 18.30-ге дейін көрсетіледі.

Құжаттарды қабылдау сағат 09.00-ден 17.00-ге дейін жүзеге асырылады. Үзіліс 12.30-дан 14-ге дейін, жұма күні құжаттар қабылданбайды.

Қызметті алу үшін алдын ала жазылу және жедел қызмет көрсету жүзеге а с ы р ы л м а й д ы .

11. Мемлекеттік қызмет Бөлімнің 202 кабинетінде көрсетіледі, кезек күту үшін орындықтар, бланктерді толтыру үшін үстелдер, өтініштердің үлгісімен тағандар бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін келесі құжаттарды ұсыну қажет:
ө т і н і ш ;
баланың тууы туралы куәлігінің көшірмесі;
өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесі;
отбасының тұрғылықты жерін растайтын құжаттың көшірмесі (азаматтарды
тіркеу кітабының көшірмесі немесе мекен-жай бюросы).
отбасының құрамы туралы мәлімет;
отбасы мүшелерінің табысы туралы мәліметтер;

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

14. Құжаттарды қабылдау "терезенің" арналғаны және атқаратын функциясы
туралы ақпарат ілінген, сондай-ақ Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің
аты және лауазымы көрсетілген "терезе" арқылы жүзеге асырылады.

15. Т ұ т ы н у ш ы ғ а :
сұрауды қабылдау күні және нөмірі;
сұранып отырылған мемлекеттік қызметтің түрі;
қоса берілген құжаттардың саны және атауы;
құжаттарды беру күні (уақыты) және орны;
құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының тегі,
аты, әкесінің аты көрсетілуімен, тиісті құжаттардың қабылданғаны туралы
қ о л х а т б е р і л е д і .

16. Тұтынушыға тағайындау туралы хабарламаны беру ХҚО
инспекторларымын "терезелер" арқылы күн сайын қолхатта көрсетілген мерзім
негізінде жүргізіледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетулерді беру: еңбек жарақатынан немесе кәсіби
науқастан болған мүгедектерге, егер жұмыс берушінің қызметі денсаулыққа зиян
деп танылса, заңнамамен белгіленген тәртіппен тоқталмаса.

Құжаттарды рәсімдеу кезінде қателер табылса, уәкілетті орган құжаттарды
қабылдағаннан кейін бір жұмыс күні ішінде оларды Орталыққа бас тарту себебі
туралы жазбаша негіздемемен бірге қайтарады, осы стандарттың 12-тармағында
көзделген құжаттардың толық емес пакетін алғаннан кейін үш жұмыс күні ішінде
оларды ХҚО-ға бас тарту себебін негіздей отырып қайтарады.

Егер тұтынушы өз мерзімінде құжаттарды алмаған жағдайда, Орталық
оларды бір ай мерзімде сақтай алады, одан кейін оларды уәкілетті органға
тапсырады.

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 ХҚО кеңсесі арқылы қолдан қабылданады.

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

23. Қабылданған шағым ХҚО 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. ХҚО директорының жұмыс және қабылдау кестесі ХҚО жұмыс кестесіне сәйкес а й қ ы н д а л а д ы .

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, N 8 үй, <http://www.minjust.kz>.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы 18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар

тағайындау Мемлекеттік қызмет көрсетудің
стандартына 1-қосымша

№ р/с	Орталықтардың атауы	ХҚО орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірл
1	Ақмола облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қаласы, Әуезов көшесі 189 "а" үй	40-10-76
2	Ақтөбе облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қаласы, Тургенев көшесі 109-үй	57-84-84
3	Алматы облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қаласы, Тәуелсіздік көшесі 67 "б" үй	24-41-33
4	Атырау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қаласы, Баймұханов көшесі 16-үй	35-47-05
5	Шығыс Қазақстан облысы № 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қаласы, Белинский көшесі, 37 "а" үй	22-24-28
6	Шығыс Қазақстан облысы № 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қаласы, 408-квартал, 21-үй	33-55-93
7	Жамбыл облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қаласы, Қойгелді көшесі, 158 "а" үй	43-84-18
8	Батыс Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қаласы, Жамбыл көшесі, 81	28-40-73, 28-13-12
9	Қарағанды облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қаласы, Қазыбек би ауданы, Чкалов көшесі, 7	41-63-03
10	Қостанай облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қаласы, Таран көшесі, 114	53-45-74
11	Қызылорда облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қаласы, Мұратбаев көшесі, н/ж	23-05-78
12	Маңғыстау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қаласы, 15 шағ. ауд. 67 "б"	31-85-16
13	Павлодар облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48	33-47-55
14	Солтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қаласы, Әуезов көшесі, 157	33-66-16
15	Оңтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қаласы, Мәделі-Қожа көшесі	30-06-79
16	Алматы қаласы Алатау ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
17	Алматы қаласы Алмалы ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
18	Алматы қаласы Бостандық ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
19	Алматы қаласы Жетісу ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Төлеби көшесі, 155	268-89-98
20	Алматы қаласы Түркісіб ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Зорге көшесі, 9	234-09-64
21	Астана қаласы Алматы ауданы № 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Жұбанов көшесі, 2	37-02-06

22	Астана қаласы Алматы ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 70 "а" көшесі	40-65-62
23	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Пушкин көшесі 97	37-70-65
24	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 81 көше 85-үй	43-84-14

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы 18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына 2-қосымша

Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылғы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есеп жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте __ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылардың құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді ақпараттар қызмет көрсетулердің, % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану процесі			
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%	

2) өтініштерді және қажет құжаттарды тапсырғанда кезекте тұрған рұқсат етілетін ең ұзақ уақыт - 30 минуттан аспауы;

3) дайын құжаттарды алғанда кезекте тұрған рұқсат етілетін ең ұзақ уақыты - 30 минуттан аспауы.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпарат жергілікті атқарушы органдардың және осы стандартқа 1-қосымшадағы тізіміне сәйкес ХҚО-ның веб-сайттарында, және де ресми ақпараттық көздерінде және ХҚО-да стендтерінде орналасқан.

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 ХҚО ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтамалық бюро, күту орындары, толтырылған бланктер үлгісі бар ақпараттық стенділер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мынадай құжаттарды ұсынуы қажет:

1) тұрғын үйдің меншік иесімен (жалдаушы) бірге тұратын барлық отбасы мүшелерінің жеке басын растайтын құжаттары;

2) жеке меншік құқығындағы тұрғын үй бірлігінің (пәтер, тұрғын үй) саны жөнінде N 1 анықтамалық анықтамалар түпнұсқасы;

3) тұрғын үйге құқық беретін құжат (жекешелендіру шарты, сыйға беру шарты, сатып алу-сату шарты)

азаматтарды тіркеу кітабы немесе мекен-жай бюросынан анықтама;

некеге тұру немесе некені бұзу туралы куәлік;

отбасы кірістері туралы мәлімет;

еңбек қызметін растайтын құжаттар;

АХАЖ органынан (жалғыз басты аналар үшін) N 4 нысандағы анықтама;

тұрғын үй жәрдемақысын тағайындауға хабарласқан алдындағы айға тұрғын үйді ұстауға тұтынылған коммуналдық қызметтер және қалалық коммуникациялар жүйесіне қосылған телефон үшін абоненттік төлемінің ұлғаю бөлігінде байланыс қызметтері төлемдер туралы мәліметтер.

13. Бланкілер күту залындағы арнайы тіреулерде немесе ХҚО консультанттарында болады.

14. Құжаттарды қабылдау "терезелердің" мақсаттары мен орындайтын

функциялары туралы ақпарат орналасқан "терезелер" арқылы жүзеге асырылады, сондай-ақ ХҚО инспекторының тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетіледі.

15. Тұтынушыға :
сауалды қабылдау нөмірі және мерзімі;
сұратылған мемлекеттік қызметтер түрі;
қоса берілген құжаттардың саны мен атауы;
құжаттарды беру мерзімі (уақыты) мен орны;
құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған ХҚО инспекторының аты, әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі.

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді ХҚО инспекторы күн сайын 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.

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

3. Жұмыс қағидастары

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 ХҚО кеңсесі арқылы қолдан қабылданады.

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

23. Қабылданған шағым ХҚО 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. ХҚО директорының жұмыс және қабылдау кестесі кестеге сәйкес а й қ ы н д а л а д ы .

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, N 8 үй, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы тұрғын үй көмегін тағайындау бойынша мемлекеттік қызмет көрсету

стандартына 1-қосымша

N p/c	Орталықтардың атауы	ХҚО орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірл
1	А қ м о л а о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қаласы, Әуезов көшесі 189 "а" үй	40-10-76
2	А қ т ө б е о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қаласы, Тургенев көшесі 109-үй	57-84-84
3	А л м а т ы о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қаласы, Тәуелсіздік көшесі 67 "б" үй	24-41-33
4	А т ы р а у о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қаласы, Баймұханов көшесі 16-үй	35-47-05
5	Шығыс Қазақстан облысы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қаласы, Белинский көшесі, 37 "а" үй	22-24-28
6	Шығыс Қазақстан облысы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қаласы, 408-квартал, 21-үй	33-55-93
7	Ж а м б ы л о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қаласы, Қойгелді көшесі, 158 "а" үй	43-84-18
8	Батыс Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қаласы, Жамбыл көшесі, 81	28-40-73, 28-13-12

9	Қарағанды облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қаласы, Қазыбек би ауданы, Чкалов көшесі, 7	41-63-03
10	Қостанай облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қаласы, Таран көшесі, 114	53-45-74
11	Қызылорда облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қаласы, Мұратбаев көшесі, н/ж	23-05-78
12	Маңғыстау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қаласы, 15 шағ. ауд. 67 "б"	31-85-16
13	Павлодар облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48	33-47-55
14	Солтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қаласы, Әуезов көшесі, 157	33-66-16
15	Оңтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қаласы, Мәделі-Қожа көшесі	30-06-79
16	Алматы қаласы Алатау ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
17	Алматы қаласы Алмалы ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
18	Алматы қаласы Бостандық ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
19	Алматы қаласы Жетісу ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Төлеби көшесі, 155	268-89-98
20	Алматы қаласы Түркісіб ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Зорге көшесі, 9	234-09-64
21	Астана қаласы Алматы ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
22	Астана қаласы Алматы ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 70 "а" көшесі	40-65-62
23	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Пушкин көшесі 97	37-70-65
24	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 81 көше 85-үй	43-84-14

Халыққа қызмет көрсету орталықтары
арқылы тұрғын үй көмегін тағайындау
бойынша 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 есеп жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	

3. Мемлекеттік қызмет "Агроөнеркәсіптік кешенді және ауылдық аумақтарды дамытуды мемлекеттік реттеу туралы" Заңының және ауылдық елді мекендерде тұратын және жұмыс істейтін денсаулық сақтау, әлеуметтік қамтамасыз ету, білім беру, мәдениет және спорт мемлекеттік мекемелерінің мамандарына отынға әлеуметтік көмек беру туралы аудандардың (облыстық маңызы бар қала) жергілікті өкілетті органдарының шешімдерінің негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдар халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - ХҚО) арқылы көрсетеді.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны әлеуметтік көмектің тағайындалғаны туралы хабарлама алу болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақытқа шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет өтінішті сәттен бастап он бес күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде көрсетіледі. Басқа субъектілерден, лауазымды тұлғалардан ақпаратты алу қажет болған, немесе тексеріс орынға барып жүргізілген жағдайда өтініш берушіге талонды берген сәттен бастап қызмет отыз күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде көрсетіледі.

2) өтінішті және қажет құжаттарды тапсырғанда кезекте тұрған рұқсат етілетін ең ұзақ уақыт - 30 минуттан аспауы;

3) дайын құжаттарды алғанда кезекте тұрған рұқсат етілетін ең ұзақ уақыты - 30 минуттан аспауы.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпарат жергілікті атқарушы органдардың және осы стандартқа 1-қосымшадағы тізіміне сәйкес ХҚО-ның веб-сайттарында, және де ресми ақпараттық көздерінде және ХҚО-да стендтерінде орналасқан.

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 ХҚО ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтамалық бюро, күту орындары, толтырылған бланктер үлгісі бар ақпараттық стенділер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы құжаттардың мынадай тізбесін ұсынады:

еркін нысандағы өтініш;

жұмыс орнынан анықтама;
салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТН);
банктің шот ашылғанын растауы.

13. Бланкілер күту залындағы арнайы тіреулерде немесе ХҚО консультанттарында болады.

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

15. Тұтынушыға:
сауалды қабылдау нөмірі және мерзімі;
сұратылған мемлекеттік қызметтер түрі;
қоса берілген құжаттардың саны мен атауы;
құжаттарды беру мерзімі (уақыты) мен орны;
құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған ХҚО инспекторының аты, әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі.

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді ХҚО инспекторы күн сайын 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.

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 ХҚО кеңсесі арқылы қолдан қабылданады.

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

23. Қабылданған шағым ХҚО 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. ХҚО директорының жұмыс және қабылдау кестесі кестеге сәйкес а й қ ы н д а л а д ы .

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, N 8 үй, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы отын сатып алу бойынша ауылдық жерде тұратын әлеуметтік сала мамандарына әлеуметтік көмек тағайындау бойынша мемлекеттік қызмет көрсету

стандартына 1-қосымша

№/с	Орталықтардың атауы	ХҚО орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірл
1	А қ м о л а о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қаласы, Әуезов көшесі 189 "а" үй	40-10-76
2	А қ т ө б е о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қаласы, Тургенев көшесі 109-үй	57-84-84
3	А л м а т ы о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қаласы, Тәуелсіздік көшесі 67 "б" үй	24-41-33

4	Атырау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қаласы, Баймұханов көшесі 16-үй	35-47-05
5	Шығыс Қазақстан облысы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қаласы, Белинский көшесі, 37 "а" үй	22-24-28
6	Шығыс Қазақстан облысы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қаласы, 408-квартал, 21-үй	33-55-93
7	Жамбыл облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қаласы, Қойгелді көшесі, 158 "а" үй	43-84-18
8	Батыс Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қаласы, Жамбыл көшесі, 81	28-40-73, 28-13-12
9	Қарағанды облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қаласы, Қазыбек би ауданы, Чкалов көшесі, 7	41-63-03
10	Қостанай облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қаласы, Таран көшесі, 114	53-45-74
11	Қызылорда облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қаласы, Мұратбаев көшесі, н/ж	23-05-78
12	Маңғыстау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қаласы, 15 шағ. ауд. 67 "б"	31-85-16
13	Павлодар облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48	33-47-55
14	Солтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қаласы, Әуезов көшесі, 157	33-66-16
15	Оңтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қаласы, Мәделі-Қожа көшесі	30-06-79
16	Алматы қаласы Алатау ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
17	Алматы қаласы Алмалы ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
18	Алматы қаласы Бостандық ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
19	Алматы қаласы Жетісу ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Төлеби көшесі, 155	268-89-98
20	Алматы қаласы Түркісіб ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Зорге көшесі, 9	234-09-64
21	Астана қаласы Алматы ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
22	Астана қаласы Алматы ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 70 "а" көшесі	40-65-62
23	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Пушкин көшесі 97	37-70-65
24	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 81 көше 85-үй	43-84-14

**Халыққа қызмет көрсету орталықтары
арқылы отын сатып алу бойынша ауылдық
жерде тұратын әлеуметтік сала мамандарына
әлеуметтік көмек тағайындау бойынша**

стандартына 2-қосымша

Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылғы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есеп жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте __ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылардың құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді ақпараттар қызмет көрсетулердің, % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану процесі			
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%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

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

Ә д і л е т м и н и с т р і н і ң

2008 жылғы 10

№ 335 б ұ й р ы ғ ы н а

9-қосымша

ж е л т о қ с а н д а ғ ы

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы қосалқы шаруашылығының барлығы туралы анықтама беру бойынша мемлекеттік қызмет көрсету стандарты 1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің осы стандарты қосалқы шаруашылығының барлығы туралы анықтама беру тәртібін анықтайды.

2. Мемлекеттік қызмет автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысының негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдар халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - ХҚО) арқылы көрсетеді.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны қосалқы шаруашылығының барлығы туралы анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімі:

1) мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі өтініш берушінің өтініші мен қажетті құжаттарды ұсынған сәттен бастап:

- Ауыл шаруашылығы бөлімінде - өтініш тіркелген сәттен бастап он бір жұмыс күнінің ішінде;

- Әкім аппаратында - өтініш тіркелген сәттен бастап бес жұмыс күнінің ішінде.

2) өтінішті және қажет құжаттарды тапсырғанда кезекте тұрған рұқсат етілетін ең ұзақ уақыт - 30 минуттан аспауы;

3) дайын құжаттарды алғанда кезекте тұрған рұқсат етілетін ең ұзақ уақыты - 30 минуттан аспауы.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпарат жергілікті атқарушы органдардың және осы стандартқа 1-қосымшадағы тізіміне сәйкес ХҚО-ның веб-сайттарында және де ресми ақпараттық көздерінде және ХҚО-да стендтерінде орналасқан.

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 ХҚО ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтамалық бюро, күту орындары, толтырылған бланктер үлгісі бар ақпараттық стенділер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін еркін нысандағы өтінішті толтыру қажет. Өтінішке қосымша өтініш иесінің жеке басын куландыратын құжатты және салық төлеушінің тіркеу нөмірін ұсынуы.

13. Бланкілер күту залындағы арнайы тіреулерде немесе ХҚО консультанттарында болады.

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

15. Тұтынушыға :
сауалды қабылдау нөмірі және мерзімі;
сұратылған мемлекеттік қызметтер түрі;
қоса берілген құжаттардың саны мен атауы;
құжаттарды беру мерзімі (уақыты) мен орны;
құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған ХҚО инспекторының аты, әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі.

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді ХҚО инспекторы күн сайын 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.

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 ХҚО кеңсесі арқылы қолдан қабылданады.

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

23. Қабылданған шағым ХҚО 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. ХҚО директорының жұмыс және қабылдау кестесі кестеге сәйкес а й қ ы н д а л а д ы .

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, N 8 үй, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы қосалқы шаруашылығының барлығы туралы анықтама беру бойынша мемлекеттік

қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N p/c	Орталықтардың атауы	ХҚО орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірл
1	А қ м о л а о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қаласы, Әуезов көшесі 189 "а" үй	40-10-76
2	А қ т ө б е о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қаласы, Тургенев көшесі 109-үй	57-84-84
3	А л м а т ы о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қаласы, Тәуелсіздік көшесі 67 "б" үй	24-41-33

4	Атырау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қаласы, Баймұханов көшесі 16-үй	35-47-05
5	Шығыс Қазақстан облысы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қаласы, Белинский көшесі, 37 "а" үй	22-24-28
6	Шығыс Қазақстан облысы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қаласы, 408-квартал, 21-үй	33-55-93
7	Жамбыл облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қаласы, Қойгелді көшесі, 158 "а" үй	43-84-18
8	Батыс Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қаласы, Жамбыл көшесі, 81	28-40-73, 28-13-12
9	Қарағанды облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қаласы, Қазыбек би ауданы, Чкалов көшесі, 7	41-63-03
10	Қостанай облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қаласы, Таран көшесі, 114	53-45-74
11	Қызылорда облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қаласы, Мұратбаев көшесі, н/ж	23-05-78
12	Маңғыстау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қаласы, 15 шағ. ауд. 67 "б"	31-85-16
13	Павлодар облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48	33-47-55
14	Солтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қаласы, Әуезов көшесі, 157	33-66-16
15	Оңтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қаласы, Мәделі-Қожа көшесі	30-06-79
16	Алматы қаласы Алатау ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
17	Алматы қаласы Алмалы ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
18	Алматы қаласы Бостандық ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
19	Алматы қаласы Жетісу ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Төлеби көшесі, 155	268-89-98
20	Алматы қаласы Түркісіб ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Зорге көшесі, 9	234-09-64
21	Астана қаласы Алматы ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
22	Астана қаласы Алматы ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 70 "а" көшесі	40-65-62
23	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Пушкин көшесі 97	37-70-65
24	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 81 көше 85-үй	43-84-14

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы қосалқы шаруашылығының барлығы туралы анықтама беру бойынша 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 есеп жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте __ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылардың құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді ақпараттар қызмет көрсетулердің, % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану процесі			
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%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

Қазақстан Республикасы
Әділет министрінің

**Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жер
учаскелері туралы анықтама беру бойынша мемлекеттік
қызмет көрсету стандарты 1. Жалпы ережелер**

1. Осы стандарт жер учаскелері туралы анықтама беру бойынша мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының Жер кодексі негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдар халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - ХҚО) арқылы көрсетеді.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны жер учаскелерінің бары немесе жоқтығы туралы анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

1) 15 күнтізбелік күн ішінде;

2) қажет құжаттарды тапсырғанда кезекте тұрған рұқсат етілетін ең ұзақ уақыт - 30 минуттан аспауы;

3) құжаттарды алғанда кезекте тұрған рұқсат етілетін ең ұзақ уақыты, мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі ретінде рұқсат етілетін ең ұзақ файл мөлшері - 30 минуттан аспауы.

8. Жер учаскелері туралы анықтамалар тегін беріледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпарат жергілікті атқарушы органдардың және осы стандартқа 1-қосымшадағы тізіміне сәйкес ХҚО-ның веб-сайттарында, және де ресми ақпараттық көздерінде және ХҚО-да стендтерінде орналасқан.

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.

Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне, I және II-топтағы мүгедектерге кезектен тыс көмек көрсетіледі.

11. Мемлекеттік қызмет ХҚО ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтамалық бюро, күту орындары, толтырылған бланктер үлгісі бар ақпараттық стенділер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы құжаттардың мынадай тізбесін ұсынады :

өтініш ;
салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТН);
жеке тұлғаның жеке куәлігінің көшірмесі;
заңды тұлғалар үшін – мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің көшірмесі.

13. Бланкілер күту залындағы арнайы тіреулерде немесе ХҚО консультанттарында болады.

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

15. Тұтынушыға :
сауалды қабылдау нөмірі және мерзімі;
сұратылған мемлекеттік қызметтер түрі;
қоса берілген құжаттардың саны мен атауы;
құжаттарды беру мерзімі (уақыты) мен орны;
құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған ХҚО инспекторының аты, әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі.

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді ХҚО инспекторы күн сайын қолхаттың негізінде онда көрсетілген мерзімде "терезелер" арқылы жүзеге асырады.

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

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.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Орталықтардың қызметі мынадай қағидаларға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызметтік борышын өтеу кезіндегі заңдылықты сақтау;

- 3) ә д е п т і л і к ;
- 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 ХҚО кеңсесі арқылы қолдан қабылданады.

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

23. Қабылданған шағым ХҚО 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. ХҚО директорының жұмыс және қабылдау кестесі кестеге сәйкес а й қ ы н д а л а д ы .

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, N 8 үй, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жер учаскелері туралы анықтама беру бойынша мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N p/c	Орталықтардың атауы	ХҚО орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірл
1	А қ м о л а Халыққа қызмет көрсету орталығы	о б л ы с ы Көкшетау қаласы, Әуезов көшесі 189 "а" үй	40-10-76

2	Ақтөбе облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қаласы, Тургенев көшесі 109-үй	57-84-84
3	Алматы облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қаласы, Тәуелсіздік көшесі 67 "б" үй	24-41-33
4	Атырау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қаласы, Баймұханов көшесі 16-үй	35-47-05
5	Шығыс Қазақстан облысы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қаласы, Белинский көшесі, 37 "а" үй	22-24-28
6	Шығыс Қазақстан облысы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қаласы, 408-квартал, 21-үй	33-55-93
7	Жамбыл облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қаласы, Қойгелді көшесі, 158 "а" үй	43-84-18
8	Батыс Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қаласы, Жамбыл көшесі, 81	28-40-73, 28-13-12
9	Қарағанды облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қаласы, Қазыбек би ауданы, Чкалов көшесі, 7	41-63-03
10	Қостанай облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қаласы, Таран көшесі, 114	53-45-74
11	Қызылорда облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қаласы, Мұратбаев көшесі, н/ж	23-05-78
12	Маңғыстау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қаласы, 15 шағ. ауд. 67 "б"	31-85-16
13	Павлодар облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48	33-47-55
14	Солтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қаласы, Әуезов көшесі, 157	33-66-16
15	Оңтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қаласы, Мәделі-Қожа көшесі	30-06-79
16	Алматы қаласы Алатау ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
17	Алматы қаласы Алмалы ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
18	Алматы қаласы Бостандық ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
19	Алматы қаласы Жетісу ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Төлеби көшесі, 155	268-89-98
20	Алматы қаласы Түркісіб ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Зорге көшесі, 9	234-09-64
21	Астана қаласы Алматы ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
22	Астана қаласы Алматы ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 70 "а" көшесі	40-65-62
23	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Пушкин көшесі 97	37-70-65
24	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 81 көше 85-үй	43-84-14

Халыққа қызмет көрсету орталықтары
арқылы жер учаскелері туралы анықтама
беру бойынша 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 есеп жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте __ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылардың құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді ақпараттар қызмет көрсетулердің, % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану процесі			
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%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

Қазақстан Республикасы
Әділет министрінің
2008 жылғы 10 желтоқсандағы
N 335 бұйрығына
11-қосымша

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жұмыссыз азаматтарға анықтама беру бойынша мемлекеттік қызмет көрсету стандарты 1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің осы стандарты жұмыссыз азаматтарға анықтамалар беру тәртібін анықтайды.

Мемлекеттік қызмет жұмыссыз ретінде хабарласқан азамат тіркелген жағдайда және лайықты бос лауазым болмағанда көрсетіледі.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Халықты жұмыспен қамту туралы" Қазақстан Республикасы Заңының негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдар халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - ХҚО) арқылы көрсетеді.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны азаматтың жұмыссыз ретінде тіркелгені туралы анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына, шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға көрсетіледі (бұдан әрі - т ұ т ы н у ш ы л а р) .

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімі:

1) жұмыссыз ретінде тіркелген күннен бастап 15 күнтізбелік күннен кешікпей ;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ у а қ ы т - 3 0 м и н у т ;

3) жұмыссыз ретінде анықтамаларды алған кезде кезек күтуге ұйғарынды ең ұ з а қ у а қ ы т ы - 3 0 м и н у т .

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпарат жергілікті атқарушы органдардың және осы стандартқа 1-қосымшадағы тізіміне сәйкес ХҚО-ның веб-сайттарында және де ресми ақпараттық көздерінде және ХҚО-да стендтерінде орналасқан.

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 ХҚО ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтамалық бюро, күту орындары, толтырылған бланктер үлгісі бар ақпараттық стенділер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті мына құжаттар ұсынылады (деректерді тіркеген соң түпнұсқа қайтарылады):
жеке куәлігі (паспорт);

шетелдіктің Қазақстан Республикасында тұруға ықтиярхаты (шетел азаматтары үшін);

азаматтығы жоқ адамның ішкі істер органдарында тіркелгені туралы белгісі бар куәлігі (азаматтығы жоқ адамдар үшін);

оралмандар халықтың көші-қоны мәселелері жөніндегі уәкілетті органның аумақтық органдары берген оралман куәлігін ұсынады;

13. Қандай да бланктерді толтыру талап етілмейді.

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

15. Тұтынушыға:

сауалды қабылдау нөмірі және мерзімі;

сұратылған мемлекеттік қызметтер түрі;

қоса берілген құжаттардың саны мен атауы;

құжаттарды беру мерзімі (уақыты) мен орны;

құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған ХҚО инспекторының аты, әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі.

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді ХҚО инспекторы күн сайын қолхаттың негізінде онда көрсетілген мерзімде "терезелер" арқылы жүзеге асырады.

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

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 ХҚО қайтарады.

3. Жұмыс қағидастары

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 ХҚО кеңсесі арқылы қолдан қабылданады.

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

23. Қабылданған шағым ХҚО 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. ХҚО директорының жұмыс және қабылдау кестесі кестеге сәйкес а й қ ы н д а л а д ы .

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, N 8 үй, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жұмыссыз азаматтарға анықтама беру бойынша мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N p/c	Орталықтардың атауы	ХҚО орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірл
1	Ақмола облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қаласы, Әуезов көшесі 189 "а" үй	40-10-76
2	Ақтөбе облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қаласы, Тургенев көшесі 109-үй	57-84-84
3	Алматы облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қаласы, Тәуелсіздік көшесі 67 "б" үй	24-41-33
4	Атырау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қаласы, Баймұханов көшесі 16-үй	35-47-05
5	Шығыс Қазақстан облысы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қаласы, Белинский көшесі, 37 "а" үй	22-24-28
6	Шығыс Қазақстан облысы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қаласы, 408-квартал, 21-үй	33-55-93
7	Жамбыл облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қаласы, Қойгелді көшесі, 158 "а" үй	43-84-18
8	Батыс Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қаласы, Жамбыл көшесі, 81	28-40-73, 28-13-12
9	Қарағанды облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қаласы, Қазыбек би ауданы, Чкалов көшесі, 7	41-63-03
10	Қостанай облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қаласы, Таран көшесі, 114	53-45-74
11	Қызылорда облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қаласы, Мұратбаев көшесі, н/ж	23-05-78
12	Маңғыстау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қаласы, 15 шағ. ауд. 67 "б"	31-85-16
13	Павлодар облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48	33-47-55
14	Солтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қаласы, Әуезов көшесі, 157	33-66-16
15	Оңтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қаласы, Мәделі-Қожа көшесі	30-06-79
16	Алматы қаласы Алатау ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
17	Алматы қаласы Алмалы ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
18	Алматы қаласы Бостандық ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
19	Алматы қаласы Жетісу ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Төлеби көшесі, 155	268-89-98

20	Алматы қаласы Түркісіб ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Зорге көшесі, 9	234-09-64
21	Астана қаласы Алматы ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
22	Астана қаласы Алматы ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 70 "а" көшесі	40-65-62
23	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Пушкин көшесі 97	37-70-65
24	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 81 көше 85-үй	43-84-14

Халыққа қызмет көрсету орталықтары
арқылы жұмыссыз азаматтарға анықтама
беру бойынша 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 есеп жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте __ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылардың құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді ақпараттар қызмет көрсетулердің, % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану процесі			
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%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы
Ә д і л е т м и н и с т р і н і ң
2008 ж ы л ғ ы 10 ж е л т о қ с а н д а ғ ы
№ 3 3 5 б ұ й р ы ғ ы н а
12-қосымша

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру бойынша мемлекеттік қызмет көрсету стандарты 1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Неке және отбасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңының, "Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысының, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1999 жылғы 24 маусымдағы № 842 "Адамдардың бала асырап алуына, оны қамқоршылыққа (қорғаншылыққа), патронатқа алуына болмайтын аурулардың тізбесін бекіту туралы" қаулысының негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдар халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - ХҚО) арқылы көрсетеді.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны азаматтың жұмыссыз ретінде тіркелгені туралы анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына, шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға көрсетіледі (бұдан әрі - тұтынушылар).

7. Құжаттарды қарастыру мерзімі он бес жұмыс күні ішінде:

1) ұсынылған құжаттарға сараптама өтініш тіркелген күннен бастап он жұмыс күні ішінде жүргізіледі, анықтама бес жұмыс күні ішінде рәсімделіп, одан кейін өтініш берушіге беріледі.

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде (тіркеу, талон алу кезінде) кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт 30 минутқа дейін;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт 30 минуттан көп емес.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы ақпарат жергілікті атқарушы органдардың және осы стандартқа 1-қосымшадағы тізіміне сәйкес ХҚО-ның веб-сайттарында және де ресми ақпараттық көздерінде және ХҚО-да стандарттерінде орналасқан.

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 ХҚО ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтамалық бюро, күту орындары, толтырылған бланктер үлгісі бар ақпараттық стенділер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Қорғаншылық пен қамқоршылық жөнінде анықтама алу үшін ұсынылады: қорғаншылықты (қамқоршылықты) растайтын құжат көшірмесі, өтініш берушінің жеке куәлігінің түпнұсқасы мен көшірмесі; баланың жеке басын куәландыратын құжаттар - туу туралы куәлік түпнұсқасы мен көшірмесі, жеке куәлік түпнұсқасы мен көшірмесі; азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі.

13. Бланкілер күту залындағы арнайы тіреулерде немесе ХҚО консультанттарында болады.

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

15. Тұтынушыға: сауалды қабылдау нөмірі және мерзімі; сұратылған мемлекеттік қызметтер түрі; қоса берілген құжаттардың саны мен атауы; құжаттарды беру мерзімі (уақыты) мен орны; құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған ХҚО инспекторының аты, әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі.

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді ХҚО инспекторы күн сайын қолхаттың негізінде онда көрсетілген мерзімде "терезелер" арқылы жүзеге асырады.

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

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 ХҚО қайтарады.

3. Жұмыс қағидастары

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 ХҚО кеңсесі арқылы қолдан қабылданады.

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

23. Қабылданған шағым ХҚО 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. ХҚО директорының жұмыс және қабылдау кестесі кестеге сәйкес а й қ ы н д а л а д ы .

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, N 8 үй, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру бойынша мемлекеттік

қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

№ р/с	Орталықтардың атауы	ХҚО орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірл
1	А қ м о л а о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қаласы, Әуезов көшесі 189 "а" үй	40-10-76
2	А қ т ө б е о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қаласы, Тургенев көшесі 109-үй	57-84-84
3	А л м а т ы о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қаласы, Тәуелсіздік көшесі 67 "б" үй	24-41-33
4	А т ы р а у о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қаласы, Баймұханов көшесі 16-үй	35-47-05
5	Шығыс Қазақстан облысы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қаласы, Белинский көшесі, 37 "а" үй	22-24-28
6	Шығыс Қазақстан облысы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қаласы, 408-квартал, 21-үй	33-55-93
7	Ж а м б ы л о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қаласы, Қойгелді көшесі, 158 "а" үй	43-84-18
8	Батыс Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қаласы, Жамбыл көшесі, 81	28-40-73, 28-13-12
9	Қарағанды облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қаласы, Қазыбек би ауданы, Чкалов көшесі, 7	41-63-03
10	Қ о с т а н а й о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қаласы, Таран көшесі, 114	53-45-74
11	Қ ы з ы л о р д а о б л ы с ы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қаласы, Мұратбаев көшесі, н/ж	23-05-78
12	Маңғыстау облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қаласы, 15 шағ. ауд. 67 "б"	31-85-16
13	Павлодар облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қаласы, Павлов көшесі, 48	33-47-55
14	Солтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қаласы, Әуезов көшесі, 157	33-66-16

15	Оңтүстік Қазақстан облысы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қаласы, Мәделі-Қожа көшесі	30-06-79
16	Алматы қаласы Алатау ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
17	Алматы қаласы Алмалы ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
18	Алматы қаласы Бостандық ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
19	Алматы қаласы Жетісу ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Төлеби көшесі, 155	268-89-98
20	Алматы қаласы Түркісіб ауданы Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қаласы, Зорге көшесі, 9	234-09-64
21	Астана қаласы Алматы ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
22	Астана қаласы Алматы ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 70 "а" көшесі	40-65-62
23	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, Пушкин көшесі 97	37-70-65
24	Астана қаласы Сарыарқа ауданы N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қаласы, 81 көше 85-үй	43-84-14

**Халыққа қызмет көрсету орталықтары
арқылы қорғаншылық және қамқоршылық
жөнінде анықтама беру бойынша 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 есеп жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте __ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	

3.2. тұтынушылардың құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді ақпараттар қызмет көрсетулердің, % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану процесі			
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%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

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

Ә д і л е т м и н и с т р і н і ң

2008 жылғы 10 желтоқсандағы

№ 335 бұйрығына

13-қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету стандарты 1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру тәртібін анықтайды.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің, "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының, "Неке және отбасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңының, "Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысының негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдары халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі құжаттармен өтініштерді тапсырған сәттен бастап 15 күнтізбелік күн ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезіндегі кезекте күту уақытының ұзақтығы 30 минутқа дейін;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт 30 минуттан көп емес.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін жүргізіледі.

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

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

11. Мемлекеттік қызмет Орталық ғимаратында көрсетіледі. Орталық залында анықтама бюросы, күту үшін креслолар, толтырылған бланк үлгілері бар ақпараттық стендтер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Анықтама алу үшін нотариалдық кеңсеге мыналарды ұсынады:

ата-аналарының әрқайсысынан (заңдық өкілдерінен) өтініш;
жақын туыстарынан, кәмелетке толмаған баланың ата-аналарынан
нотариалды расталған кепілді мүлікке өтініш;

пәтер құжаттарының түпнұсқалары мен көшірмелері (шарт, жылжымайтын мүлікке құқықтарын мемлекеттік тіркеу туралы куәлік, пәтердің техникалық төлқұжаты, үй кітабы);

кәмелетке толмаған балаға қатысы бойынша өтініш беруші - ата-аналарының жеке куәліктерінің түпнұсқасы мен көшірмелері;

баланың туу туралы куәлігінің түпнұсқасы мен көшірмесі (балалардың, 10 жастан және одан жоғары өзінің болуы (18 жасқа дейін);

неке қию туралы куәлігінің түпнұсқасы мен көшірмесі;

басқа да құжаттардың түпнұсқасы мен көшірмесі (некені бұзу туралы, қайтыс болу туралы куәлік, некелік қатынаста болмағанын растайтын құжат);
бала некеден тыс туған жағдайда N 4 нысан бойынша анықтама;
ерлі-зайыптылардың біреуі жоқ болса, олардың біреуінен алынған сенімхат (нотариуспен расталған).

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

14. Құжаттар (бланкілер, нысандар, өтініштер және басқа да құжаттар) қабылдауды арнайы жабдықталған үй-жайларда Орталық қызметкерлері (операторлары) жүзеге асырады.

15. Өтініш иесіне: сауалдың нөмірі және қабылдау күні; сұратылған мемлекеттік қызметтің түрі; қоса берілген құжаттардың саны мен атауы; құжаттардың беру күні, уақыты және орны; құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдағаны туралы қолхат беріледі.

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

Егер тұтынушы құжаттарды алуға мерзімінде хабарласпаған жағдайда, Орталық олардың бір ай ішінде сақталуын қамтамасыз етеді, содан кейін оларды Жылжымайтын мүлік орталығына береді.

17. Құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктер анықталса, осы стандарттың 12-тармағында көзделген толық емес құжаттар пакетін берген және құжаттарды тиісінше ресімдемеген жағдайда уәкілетті орган құжаттар пакетін алғаннан кейін екі жұмыс күнінің ішінде қайтару себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа қайтарып береді.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Орталық қызметі:

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

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті ұсыну сапасына наразылықтар болған жағдайда шағым Орталық директорының және (немесе) Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына беріледі.

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

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

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

6. Байланыс ақпараты

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

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, 8-үй, веб-сайт: www.minjust.kz.

"Кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру" туралы мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірлері
1.	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана к., Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
2.	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана к., 70 "а" көшесі	40-65-62

3.	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көшесі, 97	37-70-65
4.	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 81 көше, 85 үй	43-84-14
5.	Алматы қаласы Алатау ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
6.	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
7.	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
8.	Алматы қаласы Жетісу ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Төлеби көшесі, 155	268-89-98
9.	Алматы қаласы Түркісіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9	234-09-64
10.	Ақмола облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Әуезов көшесі, 189 "а"	40-10-76
11.	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көшесі, 109	57-84-84
12.	Алматы облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ., Тәуелсіздік көшесі, 67 "б"	24-41-33
13.	Атырау облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймұханов көшесі, 6	35-47-05
14.	Батыс Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қ., Жамбыл көш., 81 үй	28-40-73 28-13-12
15.	Жамбыл облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Қойгелді көшесі, 158 "а"	43-84-18
16.	Қарағанды облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-03
17.	Қостанай облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қ., Таран көш., 114 үй	53-45-74
18.	Қызылорда облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., Мұратбаев көшесі, н/ж	23-05-78
19.	Маңғыстау облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-16
20.	Оңтүстік Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі Қожа көшесі	30-06-79
21.	Павлодар облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көшесі, 48	33-47-55
22.	Солтүстік Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көшесі, 157	33-66-16
23.	Шығыс Қазақстан облысының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көшесі, 37 "а"	22-24-28
24.	Шығыс Қазақстан облысының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ., 408-ші квартал, 21 үй	33-55-93

"Кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе

сатуға рұқсат беру үшін нотариалды
кеңсеге анықтама 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 есеп жылдағы ағымдағ мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте __ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылардың құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді ақпараттар қызмет көрсетулердің, % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану процесі			
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%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

Қазақстан Республикасы
Әділет министрінің
2008 жылғы 10 желтоқсандағы
N 335 бұйрығына
14-қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Зейнетақы қорларына, ПМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру 1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет зейнетақы қорларына, ПМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Неке және отбасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңының, "Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1999 жылғы 9 қыркүйектегі N 1346 қаулысының негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдары халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны зейнетақы жинағын алуға рұқсат беру анықтамасын, ПМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға тиесілі мүлікпен әрекеттерді жүзеге асыруға арналған келісу анықтамасын беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға (бұдан әрі - тұтынушы) көрсетіледі.

7. Құжаттарды қарастыру мерзімі он бес жұмыс күні ішінде:

1) ұсынылған құжаттарға сараптама өтініш тіркелген күннен бастап он жұмыс күнінің ішінде жүргізіледі, зейнетақы қорларына, ПМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне анықтама бес жұмыс күнінің ішінде рәсімделіп, одан кейін өтініш берушіге беріледі.

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде (тіркеу, талон алу кезінде) кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт 30 минутқа дейін;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт 30 минуттан көп емес.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат Қазақстан

Республикасы Әділет министрлігінің және халыққа қызмет көрсету орталықтарының тізбесі осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген веб-сайттарында, сондай-ақ ақпараттардың ресми көздерінде және орталықтар үй-жайларындағы стендтерде орналастырылады.

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

11. Мемлекеттік қызмет Орталық ғимаратында көрсетіледі. Орталық залында анықтама бюросы, күту үшін креслолар, толтырылған бланк үлгілері бар ақпараттық стендтер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Зейнетақы қорларына, ІІМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне анықтама алу үшін ұсынылады:

мұраны рәсімдеуге кәмелетке толмаған баланың ата-анасының (оны ауыстыратын адамның) өтініші;

өтініш берушінің жеке куәлігінің түпнұсқасы мен көшірмесі;

баланың (балалардың) туу туралы куәлігі;

неке қию туралы куәлігінің түпнұсқасы мен көшірмесі;

басқа да құжаттардың түпнұсқасы мен көшірмесі (некені бұзу туралы, қайтыс болу туралы куәлік, баланы некеден тыс туған жағдайда N 4 нысандағы анықтама);

заң бойынша мұраға құқық туралы куәлік (нотариустан);

егер анықтама ІІМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне керек болған жағдайда, машинаға құжаттың (техпаспорт) түпнұсқасы мен көшірмесі.

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

14. Құжаттар (бланкілер, нысандар, өтініштер және басқа да құжаттар) қабылдауды арнайы жабдықталған үй-жайларда Орталық қызметкерлері (операторлары) жүзеге асырады.

15. Өтініш иесіне:

сауалдың нөмірі және қабылдау күні;

сұратылған мемлекеттік қызметтің түрі;

қоса берілген құжаттардың саны мен атауы;

құжаттардың беру күні, уақыты және орны;

құжаттарды рәсімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының тегі,

аты, әкесінің аты көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдағаны туралы қолхат беріледі.

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

Егер тұтынушы құжаттарды алуға мерзімінде хабарласпаған жағдайда, Орталық олардың бір ай ішінде сақталуын қамтамасыз етеді, содан кейін оларды Жылжымайтын мүлік орталығына береді.

17. Құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктер анықталса, осы стандарттың 12-тармағында көзделген толық емес құжаттар пакетін берген және құжаттарды тиісінше ресімдемеген жағдайда уәкілетті орган құжаттар пакетін алғаннан кейін екі жұмыс күнінің ішінде қайтару себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа қайтарып береді.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Орталық қызметі:

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

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті ұсыну сапасына наразылықтар болған жағдайда шағым Орталық директорының және (немесе) Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына беріледі.

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

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

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

6. Байланыс ақпараты

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

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, 8-үй, веб-сайт: www.minjust.kz.

"Зейнетақы қорларына, ІІМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру" туралы мемлекеттік

қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірлер
1.	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
2.	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 70 "а" көшесі	40-65-62
3.	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көшесі, 97	37-70-65
4.	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 81 көше, 85 үй	43-84-14
5.	Алматы қаласы Алатау ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ. Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
6.	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
7.	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
8.	Алматы қаласы Жетісу ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Төлеби көшесі, 155	268-89-98
9.	Алматы қаласы Түркісіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9	234-09-64
10.	Ақмола облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Әуезов көшесі, 189 "а"	40-10-76
11.	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көшесі, 109	57-84-84

12.	Алматы облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ., Тәуелсіздік, көшесі, 67 "б"	24-41-33
13.	Атырау облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймұханов көшесі, 6	35-47-05
14.	Батыс Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қ., Жамбыл көш., 81 үй	28-40-73 28-13-12
15.	Жамбыл облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Қойгелді көшесі, 158 "а"	43-84-18
16.	Қарағанды облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-03
17.	Қостанай облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қ., Таран көш., 114 үй	53-45-74
18.	Қызылорда облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., ул. Мұратбаев көш., н/ж	23-05-78
19.	Маңғыстау облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-16
20.	Оңтүстік Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі Қожа көшесі	30-06-79
21.	Павлодар облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көшесі, 48	33-47-55
22.	Солтүстік Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көшесі, 157	33-66-16
23.	Шығыс Қазақстан облысының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көшесі, 37 "а"	22-24-28
24.	Шығыс Қазақстан облысының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ., 408-ші квартал, 21 үй	33-55-93

"Зейнетақы қорларына, ІІМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама 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 есеп жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте __ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			

2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылардың құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді ақпараттар қызмет көрсетулердің, % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану процесі			
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%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы
Ә д і л е т м и н и с т р і н і ң
2 0 0 8 ж ы л ғ ы 1 0 ж е л т о қ с а н д а ғ ы
N 3 3 5 б ұ й р ы ғ ы н а
15-қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

Кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру 1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет кәмелетке толмағанға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру тәртібін анықтайды.
2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.
3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің, "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының, "Неке және отбасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңының, "Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды

орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1999 жылғы 9 қыркүйектегі N 1346 қаулысының негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдары халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - ХҚО) арқылы көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны кәмелетке толмаған балаға тиесілі тұрғын үйді кепілге қойып несие рәсімдеуге банкке рұқсат беру анықтамасын беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға (бұдан әрі - тұтынушы) көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

- 1) Құжаттарды қарау 15 күнтізбелік күннің ішінде жүзеге асырылады;
- 2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде (тіркеу, талон алу кезінде) кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт 30 минутқа дейін;
- 3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт 30 минуттан көп емес.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

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

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

11. Мемлекеттік қызмет Орталық ғимаратында көрсетіледі. Орталық залында анықтама бюросы, күту үшін креслолар, толтырылған бланк үлгілері бар ақпараттық стендтер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Банкке рұқсат беру анықтамасын алу үшін ұсынылады: кәмелетке толмаған балалардың ата-анасының (ерлі-зайыптылардан) ә р қ а й с ы с ы н а н ө т і н і ш ;

ата-аналарының жеке куәліктерінің түпнұсқасы мен көшірмелері; баланың туу туралы куәлігінің түпнұсқасы мен көшірмесі (балалардың, 10 жастан және одан жоғары өзінің болуы (18 жасқа дейін); неке қию туралы куәлігінің түпнұсқасы мен көшірмесі; басқа да құжаттардың түпнұсқасы мен көшірмесі (некені бұзу туралы, қайтыс

болу туралы куәлік, бала некеден тыс туған жағдайда N 4 нысан бойынша анықтама);

пәтер құжаттарының түпнұсқалары мен көшірмелері (шарт, жылжымайтын мүлікке құқықтарын мемлекеттік тіркеу туралы куәлік, пәтердің техникалық төлқұжаты, үй кітабы);

кәмелетке толмаған балаға тиесілі тұрғын үйді кепілге қоюға рұқсат беру үшін анықтама беру туралы банк хаты;

ерлі-зайыптылардың біреуі жоқ болса, олардың біреуінен алынған сенімхат (нотариуспен расталған);

жақын туыстарынан, кәмелетке толмаған баланың ата-аналарынан нотариалды расталған кепілді мүлікке өтініш.

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

14. Құжаттар (бланкілер, нысандар, өтініштер және басқа да құжаттар) қабылдауды арнайы жабдықталған үй-жайларда Орталық қызметкерлері (операторлары) жүзеге асырады.

15. Өтініш иесіне: сауалдың нөмірі және қабылдау күні; сұратылған мемлекеттік қызметтің түрі; қоса берілген құжаттардың саны мен атауы; құжаттардың беру күні, уақыты және орны; құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдағаны туралы қолхат беріледі.

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

Егер тұтынушы құжаттарды алуға мерзімінде хабарласпаған жағдайда, Орталық олардың бір ай ішінде сақталуын қамтамасыз етеді, содан кейін оларды Жылжымайтын мүлік орталығына береді.

17. Құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктер анықталса, осы стандарттың 12-тармағында көзделген толық емес құжаттар пакетін берген және құжаттарды тиісінше ресімдемеген жағдайда уәкілетті орган құжаттар пакетін алғаннан кейін екі жұмыс күнінің ішінде қайтару себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа қайтарып береді.

3. Жұмыс қағидастары

18. Орталық қызметі:

1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;

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

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті ұсыну сапасына наразылықтар болған жағдайда шағым Орталық директорының және (немесе) Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына беріледі.

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

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

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

6. Байланыс ақпараты

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

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, 8-үй, веб-сайт: www.minjust.kz.

"Кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу

үшін кепілге қоюға рұқсат беру"
туралы мемлекеттік қызмет көрсету
стандартына 1-қосымша

N	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірлер
1.	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
2.	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 70 "а" көшесі	40-65-62
3.	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көшесі, 97	37-70-65
4.	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 81 көше, 85 үй	43-84-14
5.	Алматы қаласы Алатау ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ. Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
6.	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
7.	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
8.	Алматы қаласы Жетісу ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Төлеби көшесі, 155	268-89-98
9.	Алматы қаласы Түркісіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9	234-09-64
10.	Ақмола облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Әуезов көшесі, 189 "а"	40-10-76
11.	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көшесі, 109	57-84-84
12.	Алматы облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ., Тәуелсіздік, көшесі, 67 "б"	24-41-33
13.	Атырау облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймұханов көшесі, 6	35-47-05
14.	Батыс Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қ., Жамбыл көш., 81 үй	28-40-73 28-13-12
15.	Жамбыл облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Қойгелді көшесі, 158 "а"	43-84-18
16.	Қарағанды облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-03
17.	Қостанай облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қ., Таран көш., 114 үй	53-45-74
18.	Қызылорда облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., ул. Мұратбаев көш., н/ж	23-05-78
19.	Маңғыстау облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-16
20.	Оңтүстік Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі Қожа көшесі	30-06-79

21.	Павлодар облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көшесі, 48	33-47-55
22.	Солтүстік Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көшесі, 157	33-66-16
23.	Шығыс Қазақстан облысының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көшесі, 37 "а"	22-24-28
24.	Шығыс Қазақстан облысының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ., 408-ші квартал, 21 үй	33-55-93

"Кәмелетке толмағандарға тиесілі
тұрғын үйді банкке несие ресімдеу
үшін кепілге қоюға рұқсат 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 есеп жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте __ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылардың құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді ақпараттар қызмет көрсетулердің, % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану процесі			
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%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы
Ә д і л е т м и н и с т р і н і ң
2 0 0 8 ж ы л ғ ы 1 0 ж е л т о қ с а н д а ғ ы
N 3 3 5 б ұ й р ы ғ ы н а
16-қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру 1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру тәртібін а н ы қ т а й д ы .

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің, "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының, "Неке және отбасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңының, "Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1999 жылғы 9 қыркүйектегі N 1346 қаулысының негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдары халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - ХҚО) арқылы көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтаманы беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға (бұдан әрі - тұтынушы) көрсетіледі.

7. Құжаттарды қарастыру мерзімі он бес жұмыс күні ішінде:

1) ұсынылған құжаттарға сараптама өтініш тіркелген күннен бастап он жұмыс күні ішінде жүргізіледі, тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама бес жұмыс күні ішінде рәсімделіп, одан кейін өтініш берушіге беріледі.

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде (тіркеу, талон алу кезінде) кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт 30 минутқа дейін;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт 30 минуттан көп емес.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

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

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

11. Мемлекеттік қызмет Орталық ғимаратында көрсетіледі. Орталық залында анықтама бюросы, күту үшін креслолар, толтырылған бланк үлгілері бар ақпараттық стендтер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама алу үшін ұсынылады:

өтініш берушінің - кәмелетке толмаған баланың қамқоршысының, қорғаншысының, патронат тәрбиешісінің өтініші;

өтініш берушінің жеке куәлігінің түпнұсқасы мен көшірмесі; баланың (балалардың; 10 жастағы және одан үлкен (18 жасқа дейінгі) балалардың өзінің болуы) туу туралы куәлігі;

пәтер құжаттарының түпнұсқалары мен көшірмелері (шарт, жылжымайтын мүлікке құқықтарын мемлекеттік тіркеу туралы куәлік, пәтердің техникалық төлқұжаты, үй кітабы);

өтініш берушінің неке туралы куәлігінің түпнұсқасы мен көшірмесі; басқа да құжаттардың түпнұсқасы мен көшірмесі (некені бұзу туралы, қайтыс

болу туралы куәлік, некелік қатынаста болмағанын растайтын құжат);
кәмелетке толмаған балаға тиесілі тұрғын үйді кепілге қоюға рұқсат беру үшін анықтама беру туралы банк хаты (кәмелетке толмаған балаға тиесілі тұрғын үйді кепілге қойып несие беру жағдайында);
өтініш берушінің нотариалды расталған кепілді мүлікке өтініші;
"Қорғаншылық пен қамқоршылық белгілеу туралы" республикалық маңызы бар қала, астана, аудан (облыстық маңызы бар қала) әкімдігінің қаулысы;
патронаттық тәрбиелеу туралы шарт.

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

14. Құжаттар (бланкілер, нысандар, өтініштер және басқа да құжаттар) қабылдауды арнайы жабдықталған үй-жайларда Орталық қызметкерлері (операторлары) жүзеге асырады.

15. Өтініш иесіне: сауалдың нөмірі және қабылдау күні; сұратылған мемлекеттік қызметтің түрі; қоса берілген құжаттардың саны мен атауы; құжаттардың беру күні, уақыты және орны; құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдағаны туралы қолхат беріледі.

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

Егер тұтынушы құжаттарды алуға мерзімінде хабарласпаған жағдайда, Орталық олардың бір ай ішінде сақталуын қамтамасыз етеді, содан кейін оларды Жылжымайтын мүлік орталығына береді.

17. Құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктер анықталса, осы стандарттың 12-тармағында көзделген толық емес құжаттар пакетін берген және құжаттарды тиісінше ресімдемеген жағдайда уәкілетті орган құжаттар пакетін алғаннан кейін екі жұмыс күнінің ішінде қайтару себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа қайтарып береді.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Орталық қызметі:

- 1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
- 2) қызметтік борышты орындау кезінде заңдылықты сақтау;

3) с ы п а й ы л ы қ ;

4) түбегейлі және толық ақпарат беру;

5) ақпаратты қорғау және құпиялылық қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті ұсыну сапасына наразылықтар болған жағдайда шағым Орталық директорының және (немесе) Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына беріледі.

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

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

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

6. Байланыс ақпараты

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

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, 8-үй, веб-сайт: www.minjust.kz.

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

**анықтама беру" туралы мемлекеттік
қызмет көрсету стандартына 1-қосымша**

N	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірлер
1.	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
2.	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 70 "а" көшесі	40-65-62
3.	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көшесі, 97	37-70-65
4.	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 81 көше, 85 үй	43-84-14
5.	Алматы қаласы Алатау ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ. Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
6.	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
7.	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
8.	Алматы қаласы Жетісу ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Төлеби көшесі, 155	268-89-98
9.	Алматы қаласы Түркісіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9	234-09-64
10.	Ақмола облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Әуезов көшесі, 189 "а"	40-10-76
11.	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көшесі, 109	57-84-84
12.	Алматы облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ., Тәуелсіздік көшесі, 67 "б"	24-41-33
13.	Атырау облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймұханов көшесі, 6	35-47-05
14.	Батыс Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қ., Жамбыл көш., 81 үй	28-40-73 28-13-12
15.	Жамбыл облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Қойгелді көшесі, 158 "а"	43-84-18
16.	Қарағанды облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-03
17.	Қостанай облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қ., Таран көш., 114 үй	53-45-74
18.	Қызылорда облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., ул. Мұратбаев көш., н/ж	23-05-78
19.	Маңғыстау облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-16
20.	Оңтүстік Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі Қожа көшесі	30-06-79
21.	Павлодар облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көшесі, 48	33-47-55

22.	Солтүстік Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көшесі, 157	33-66-16
23.	Шығыс Қазақстан облысының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көшесі, 37 "а"	22-24-28
24.	Шығыс Қазақстан облысының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ., 408-ші квартал, 21 үй	33-55-93

"Тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама 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 есеп жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте __ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылардың құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді ақпараттар қызмет көрсетулердің, % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану процесі			
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%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

Қазақстан Республикасы
Әділет министрінің
2008 жылғы 10 желтоқсандағы
N 335 бұйрығына

17-қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

Қайтыс болу туралы анықтама беру 1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы медициналық ұйымдарға қайтыс болу туралы анықтамалар беру тәртібін анықтайды

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысының, "Туу, қайтыс болу және перинаталдық өлім жағдайларын куәландыратын медициналық құжаттаманы енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2007 жылғы 27 тамыздағы N 520 бұйрығының негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдар халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - ХҚО) арқылы көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны қайтыс болу фактісін куәландыратын "Қайтыс болғаны туралы дәрігерлік куәлік" N 106/у-03 бастапқы медициналық құжаттаманы есепке алу нысанын беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға қайтыс болған мен бірге тұрған немесе оның туысқандарына (соның ішінде қала тұрғындары, басқа қаладан келгендер, шетел азаматтары), егер ондай болмаған жағдайда - мәйітті тауып алған ішкі істер органдарына (бұдан әрі - тұтынушы) көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) тұтынушы мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттарды тапсырған,

электрондық сауал жіберген сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі –
б е с к ү н д і к м е р з і м ;

2) қажетті құжаттарды тапсырған, электрондық сауалды қалыптастырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт - 30 минут;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт - 30 м и н у т .

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

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

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

11. Мемлекеттік қызмет Орталық ғимаратында көрсетіледі. Орталық залында анықтама бюросы, күту үшін креслолар, толтырылған бланк үлгілері бар ақпараттық стендтер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Қайтыс болғаны туралы дәрігерлік куәлікті алу үшін: олардың жеке басын және қайтыс болған адамның жеке басын куәландыратын құжаттарды, қайтыс болған адамның амбулаторлық картасын; ішкі істер органдарының қызметкерлері - қызметтік куәліктерін ұсынады.

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

14. Құжаттар (бланкілер, нысандар, өтініштер және басқа да құжаттар) қабылдауды арнайы жабдықталған үй-жайларда Орталық қызметкерлері (операторлары) жүзеге асырады.

15. Өтініш иесіне: сауалдың нөмірі және қабылдау күні; сұратылған мемлекеттік қызметтің түрі; қоса берілген құжаттардың саны мен атауы; құжаттардың беру күні, уақыты және орны; құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдағаны туралы қолхат беріледі.

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

Егер тұтынушы құжаттарды алуға мерзімінде хабарласпаған жағдайда, Орталық олардың бір ай ішінде сақталуын қамтамасыз етеді, содан кейін оларды Жылжымайтын мүлік орталығына береді.

17. Құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктер анықталса, осы стандарттың 12-тармағында көзделген толық емес құжаттар пакетін берген және құжаттарды тиісінше ресімдемеген жағдайда уәкілетті орган құжаттар пакетін алғаннан кейін екі жұмыс күнінің ішінде қайтару себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа қайтарып береді.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Орталық қызметі:

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

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті ұсыну сапасына наразылықтар болған жағдайда шағым Орталық директорының және (немесе) Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына беріледі.

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

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

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

6. Байланыс ақпараты

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

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, 8-үй, веб-сайт: www.minjust.kz.

"Қайтыс болу туралы анықтама беру" туралы мемлекеттік қызмет көрсету

стандартына 1-қосымша

N	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірлер
1.	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
2.	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 70 "а" көшесі	40-65-62
3.	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көшесі, 97	37-70-65
4.	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 81 көше, 85 үй	43-84-14
5.	Алматы қаласы Алатау ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ. Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
6.	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
7.	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
8.	Алматы қаласы Жетісу ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Төлеби көшесі, 155	268-89-98
9.	Алматы қаласы Түркісіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9	234-09-64
10.	Ақмола облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Әуезов көшесі, 189 "а"	40-10-76
11.	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көшесі, 109	57-84-84
12.	Алматы облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ., Тәуелсіздік көшесі, 67 "б"	24-41-33
13.	Атырау облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймұханов көшесі, 6	35-47-05
14.	Батыс Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қ., Жамбыл көш., 81 үй	28-40-73 28-13-12

15.	Жамбыл облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Қойгелді көшесі, 158 "а"	43-84-18
16.	Қарағанды облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-03
17.	Қостанай облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қ., Таран көш., 114 үй	53-45-74
18.	Қызылорда облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., ул. Мұратбаев көш., н/ж	23-05-78
19.	Маңғыстау облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-16
20.	Оңтүстік Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі Қожа көшесі	30-06-79
21.	Павлодар облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көшесі, 48	33-47-55
22.	Солтүстік Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көшесі, 157	33-66-16
23.	Шығыс Қазақстан облысының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көшесі, 37 "а"	22-24-28
24.	Шығыс Қазақстан облысының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ., 408-ші квартал, 21 үй	33-55-93

**"Қайтыс болу туралы анықтама 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 есеп жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте __ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	

3.2. тұтынушылардың құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді ақпараттар қызмет көрсетулердің, % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану процесі			
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%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы
Ә д і л е т м и н и с т р і н і ң
2 0 0 8 ж ы л ғ ы 1 0 ж е л т о қ с а н д а ғ ы
N 3 3 5 б ұ й р ы ғ ы н а
18-қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

Лизингке техниканы сатып алу үшін анықтама беру 1. Жалпы ережелер

1. Лизингке техника сатып алу үшін анықтама беру – ауыл шарушылығы субъектілеріне лизингке мамандандырылған техника сатып алу мүмкіндігін беру мақсатында жүзеге асырылатын қызмет.

2. Мемлекеттік қызмет ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет "Жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысының негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті атқарушы органдар халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - ХҚО) арқылы көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны лизингке техника сатып алу үшін анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) тұтынушы мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттарды тапсырған,

электрондық сауал жіберген сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі -
1 5 кү н т і з б е л і к кү н ;

2) қажетті құжаттарды тапсырған, электрондық сауалды қалыптастырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт - 30 минут;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт - 30 м и н у т .

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

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

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

Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне кезектен тыс қызмет көрсетіледі.

11. Мемлекеттік қызмет Орталық ғимаратында көрсетіледі. Орталық залында анықтама бюросы, күту үшін креслолар, толтырылған бланк үлгілері бар ақпараттық стендтер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін тұтынушы мынадай құжаттарды ұ с ы н у ы қ а ж е т :

жеке куәліктің (паспорттың) (жеке тұлғалар үшін) – түпнұсқасы мен к ө ш і р м е с і ;

мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің (заңды тұлғалар үшін) – түпнұсқасы мен к ө ш і р м е с і ;

салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТН) – түпнұсқасы мен көшірмесі;

статистикалық карта (заңды тұлғалар үшін) – түпнұсқасы мен көшірмесі;

ө т і н і ш .

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

14. Құжаттар (бланкілер, нысандар, өтініштер және басқа да құжаттар) қабылдауды арнайы жабдықталған үй-жайларда Орталық қызметкерлері (операторлары) жүзеге асырады.

1 5 . Ө т і н і ш и е с і н е :

сауалдың нөмірі және қабылдау күні;

сұратылған мемлекеттік қызметтің түрі;
қоса берілген құжаттардың саны мен атауы;
құжаттардың беру күні, уақыты және орны;
құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының тегі,
аты, әкесінің аты көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдағаны туралы қолхат
б е р і л е д і .

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

Егер тұтынушы құжаттарды алуға мерзімінде хабарласпаған жағдайда,
Орталық олардың бір ай ішінде сақталуын қамтамасыз етеді, содан кейін оларды
Жылжымайтын мүлік орталығына береді.

17. Құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктер анықталса, осы стандарттың 12-
тармағында көзделген толық емес құжаттар пакетін берген және құжаттарды
тиісінше ресімдемеген жағдайда уәкілетті орган құжаттар пакетін алғаннан кейін
екі жұмыс күнінің ішінде қайтару себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа
қайтарып береді.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Орталық қызметі:

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

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті ұсыну сапасына наразылықтар болған жағдайда
шағым Орталық директорының және (немесе) Қазақстан Республикасы Әділет

министрлігі басшылығының атына беріледі.

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

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

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

6. Байланыс ақпараты

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

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

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, 8-үй, веб-сайт: www.minjust.kz.

"Лизингке техниканы сатып алу үшін анықтама беру" туралы мемлекеттік

қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірлер
1.	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
2.	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 70 "а" көшесі	40-65-62
3.	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көшесі, 97	37-70-65
4.	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 81 көше, 85 үй	43-84-14
5.	Алматы қаласы Алатау ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ. Бөкеев көшесі, 128	377-19-55
6.	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көшесі, 221	263-82-51
7.	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көшесі, 9	248-17-77
8.	Алматы қаласы Жетісу ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Төлеби көшесі, 155	268-89-98
9.	Алматы қаласы Түрксіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9	234-09-64
10.	Ақмола облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Әуезов көшесі, 189 "а"	40-10-76

11.	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көшесі, 109	57-84-84
12.	Алматы облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ., Тәуелсіздік, көшесі, 67 "б"	24-41-33
13.	Атырау облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймұханов көшесі, 6	35-47-05
14.	Батыс Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қ., Жамбыл көш., 81 үй	28-40-73 28-13-12
15.	Жамбыл облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Қойгелді көшесі, 158 "а"	43-84-18
16.	Қарағанды облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-03
17.	Қостанай облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қ., Таран көш., 114 үй	53-45-74
18.	Қызылорда облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., ул. Мұратбаев көш., н/ж	23-05-78
19.	Маңғыстау облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-16
20.	Оңтүстік Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі Қожа көшесі	30-06-79
21.	Павлодар облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көшесі, 48	33-47-55
22.	Солтүстік Қазақстан облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көшесі, 157	33-66-16
23.	Шығыс Қазақстан облысының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көшесі, 37 "а"	22-24-28
24.	Шығыс Қазақстан облысының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ., 408-ші квартал, 21 үй	33-55-93

"Лизингке техниканы сатып алу үшін анықтама 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 есеп жылдағы ағымда мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте __ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			

2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғалардың құжаттарды дұрыс ресімдеген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылардың құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді ақпараттар қызмет көрсетулердің, % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану процесі			
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%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	