

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Әділет министрінің міндетін атқарушының 2008 жылғы 28 қарашадағы N 325 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2009 жылғы 30 қаңтарда Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 5518 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.

"Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 558 қаулысының 2-тармағын іске асыру мақсатында, "Әділет органдары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 7-бабы 2-тармағының 3) тармақшасын басшылыққа ала
о т ы р ы п ,

Б Ұ Й Ы Р А М Ы Н :

1. Қ о с а б е р і л і п о т ы р ғ а н :

1) осы бұйрыққа 1-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілін тіркеу куәлігінің телқұжатын беру бойынша мемлекеттік қызмет көрсету
с т а н д а р т ы ;

2) осы бұйрыққа 2-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілі жөніндегі ақпараттық қызметті беру бойынша мемлекеттік қызмет көрсету
с т а н д а р т ы ;

3) осы бұйрыққа 3-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жылжымайтын мүлік объектілерінің техникалық паспортын беру бойынша мемлекеттік қызмет көрсету стандарты;

4) осы бұйрыққа 4-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы Қазақстан Республикасының әділет органдары және өзге де мемлекеттік органдар, сондай-ақ нотариустардан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою бойынша мемлекеттік қызмет көрсету стандарты бекітілсін.

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

3. Осы бұйрық ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

Министрдің міндетін атқарушы М. Бекетаев
Қазақстан Республикасы
Әділет министрінің
міндетін атқарушының
2008 жылғы 28 қарашадағы
N 325 бұйрығына
1-қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы куәліктің телнұсқасын беру 1. Жалпы ережелер

1. Жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы куәлік - тіркеуші орган өтініш иесіне беретін және жылжымалы мүлік кепілін тіркеу фактісін растайтын құжат (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет "Жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы" Қазақстан Республикасы Заңының, "Жылжымалы мүлік кепілін тіркеу ережесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 1999 жылғы 22 ақпандағы N 14 бұйрығының негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті "Облыстардың, Астана және Алматы қалаларының Жылжымайтын мүлік орталығы" Республикалық мемлекеттік қазынашылық кәсіпорындары және оның филиалдары (бұдан әрі - Жылжымайтын мүлік орталығы) халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - Орталық) арқылы көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы куәліктің телнұсқасын беру болып табылады.

Жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы куәліктің телнұсқасы кепіл беруші мен кепіл ұстаушыға беріледі.

6. Мемлекеттік қызмет заңды және жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

Тұтынушы қажетті құжаттарды, мемлекеттік қызмет алу үшін өтініш берген күннен бастап құжат қабылданған күнді есептемей, жазбаша өтініш келіп түскен сәттен бастап 7 (жеті) күннің ішінде ұсынылады.

Қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезекте күту уақыты 30 минуттан аспайды.

8. Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы куәліктің телнұсқасын беру үшін алым ставкасы Республикалық

бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына арналған белгіленген айлық есептік көрсеткіштің негізінде есептеледі және 0,5 АЕК құрайды.

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. Жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы куәліктің телнұсқасын алу үшін тұтынушы (тұтынушының уәкілетті өкілі) оның жеке басын куәландыратын құжатты және мынадай құжаттарды ұсынуға тиіс:

1) жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы куәліктің телнұсқасын алу туралы өтініш ;

2) тұтынушының жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесі, ал өкіл – оның өкілеттігін растайтын құжат, сондай-ақ оның жеке басын куәландыратын құжат ;

3) төленгендігі туралы банктің белгісімен жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы куәліктің телнұсқасын алғаны үшін алым енгізгені туралы құжат.

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

14. Құжаттарды қабылдау "терезелердің" тағайындалуы және орындайтын функциялары туралы, сонымен қатар Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетілген ақпарат орналастырылған "терезелер" арқылы жүзеге асырылады.

15. Тұтынушыға :
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 бас тарту/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.

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы куәліктің телнұсқасын 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 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., Төле би 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., 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 Кожа көшесі	30-06-79
21.	Павлодар облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көшесі, 48	33-47-55
22.	Солтүстік Қазақстан 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

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы куәліктің телнұсқасын беру" туралы мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 2-қосымша

Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылғы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есептік жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			

2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. құжаттар дұрыс ресімделген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылар құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызмет көрсетулердің, ақпараттардың % (үлесі)	50%	40%	
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
м і н д е т і н а т қ а р у ш ы н ы ң
2 0 0 8 ж ы л ғ ы 2 8 қ а р а ш а д а ғ ы
N 3 2 5 б ұ й р ы ғ ы н а
2-қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілі бойынша ақпараттық қызмет көрсетуді беру 1. Жалпы ережелер

1. Кепіл туралы мәліметтер үзінді берілген күннің алдындағы жұмыс күнінің аяғында берілгеніне сілтемені қамтуға және тіркеуші органның лауазымды тұлғасының қолы қойылып, тіркеуші органның мөрімен куәландырылуға тиіс міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілін тіркеу тізілімінен үзінді түрінде ақпарат беру.
2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет "Жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы" Қазақстан Республикасы Заңының, "Жылжымалы мүлік кепілі бойынша ақпараттық қызметтер көрсету үшін ақы алудың мөлшері мен тәртібі туралы ережені бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1999 жылғы 29 маусым N 888 қаулысының, "Жылжымалы мүлік кепілін тіркеу ережесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 1999 жылғы 22 ақпандағы N 14 бұйрығының негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті "Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің Тіркеу қызметі комитеті Жылжымайтын мүлік орталығы" Республикалық мемлекеттік қазынашылық кәсіпорындары және оның филиалдары (бұдан әрі – Жылжымайтын мүлік орталығы) халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - Орталық) арқылы көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны жылжымалы мүлік кепілін тіркеу тізілімімен үзінді алу болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет заңды және жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілі бойынша ақпараттық қызмет құжат қабылданған күнді есептемей, жазбаша өтініш келіп түскен сәттен бастап 2 (екі) жұмыс күнінің ішінде ұсынылады;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезекте күту уақыты 30 минуттан аспайды.

8. Жылжымалы мүлік кепілі бойынша ақпараттық қызмет үшін ақы тиісті қаржы жылына арналған Республикалық бюджет туралы заңда белгіленген айлық есептік көрсеткіштің негізінде есептеледі және 0,5 АЕК құрайды.

Олардың іс жүргізуіндегі істер бойынша прокуратура органдарының, соттардың, анықтау және тергеу органдарының, сондай-ақ жылжымалы мүлік кепілін тіркеуді бақылауды жүзеге асыруға уәкілетті мемлекеттік органдардың және Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде кепілдің тізіліміне көшірмені тегін алу құқығы берілген басқа да тұлғалардың сұрау салуы бойынша кепілдің тізілімінен үзінді ақы алынбастан беріледі.

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-ға 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. Мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін тұтынушы мынадай құжаттарды ұсынады :

Жылжымалы мүлік кепілін тіркеу тізілімінен үзінді беру жеке және заңды тұлғаның жазбаша өтінішінің негізінде жүзеге асырылады.

Жылжымалы мүлік кепілін тіркеу тізілімінен үзінді алу үшін сауалдан басқа өтініш иесі тіркеуші органға мынадай құжаттарды ұсынады:

- 1) жеке басын куәландыратын құжат;
- 2) заңнамада белгіленген жағдайларда өкілдің өкілеттігін куәландыратын құжат .

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. Тұтынушыға :
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 бас тарту/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

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілі бойынша ақпараттық қызмет көрсетуді беру" туралы мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасқан мекенжайлары	Телефон номерлері
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., Төле би 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 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 Кожа көшесі	30-06-79
21.	Павлодар облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көшесі, 48	33-47-55
22.	Солтүстік Қазақстан 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

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілі бойынша ақпараттық қызмет көрсетуді беру" туралы мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 2-қосымша

Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

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

әрі - Орталық) арқылы көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны жылжымайтын мүлік объектісінің техникалық паспортын беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет заңды және жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

7.1. Жылжымайтын мүліктің техникалық сипаттамаларын анықтау жұмыстары жүргізіледі:

1) пәтерлерге, жатақханалардағы бөлмелерге техникалық паспорт 5 жұмыс күнінің ішінде беріледі;

2) жеке тұрғын үйлерге, жеке гараждарға, саяжай құрылыстарына техникалық паспорт 10 жұмыс күнінің ішінде беріледі;

3) алаңы 1000 шаршы метрге дейін жылжымайтын мүліктің қалған объектілеріне техникалық паспорт 15 күнтізбелік күннің ішінде беріледі;

4) алаңы 1000 шаршы метрден асатын объектілерге техникалық паспорт өтініш беруші жүгінген күннен бастап 1 айдың ішінде беріледі.

Мерзімді одан әрі ұзарту өтініш берушімен келісім бойынша объектінің күрделілік санатына қарай жүргізіледі, бұл ретте жалпы мерзім өтініш беруші жүгінген күннен бастап 3 айдан аспауға тиіс.

7.2. Қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезекте күту уақыты 25 минуттан аспайды.

8. Ғимараттарды, құрылыстарды немесе олардың құрамдастарын мемлекеттік техникалық тексеру үшін ақы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес айқындалады және оны ғимараттарды, құрылыстарды немесе олардың құрамдастарын техникалық тексеруді жүзеге асыратын мемлекеттік кәсіпорындар алады.

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. Жылжымайтын мүлік объектісіне техникалық паспортты алу үшін өтініш беруші (өтініш берушінің уәкілетті өкілі) оның жеке басын куәландыратын құжатты ұсынуға және мынадай құжаттарды ұсынуға тиіс:

1) белгіленген үлгідегі сауал;
2) өтініш берушінің (жеке тұлғаның) және өтініш берушінің уәкілетті өкілінің жеке басын куәландыратын құжат;
3) С Т Н ;

4) Жылжымайтын мүлік объектісіне құқық белгілейтін құжаттар (салынған объектіні пайдалануға енгізгенге дейін жер учаскесіне құқық белгілейтін құжаттар) .

Қолданыстағы заңнамада көзделгендерден басқа қандай да бір құжаттар мен мәліметтерді талап етуге жол берілмейді.

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

14. Құжаттарды (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.

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жылжымайтын мүлік объектілерінің техникалық паспортын беру" туралы мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 1 -қосымша

N	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасқан мекенжайлары	Телефон номерлері
1.	Астана қаласы Алматы ауданының И 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жұбанов көшесі, 2	37-02-06
2.	Астана қаласы Алматы ауданының И 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 70 "а" көшесі	40-65-62
3.	Астана қаласы Сарыарқа ауданының И 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көшесі, 97	37-70-65
4.	Астана қаласы Сарыарқа ауданының И 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., Төле би 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 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 Кожа көшесі	30-06-79
21.	Павлодар облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көшесі, 48	33-47-55
22.	Солтүстік Қазақстан Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көшесі, 157	33-66-16
23.	Шығыс Қазақстан облысының И 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көшесі, 37 "а"	22-24-28
24.	Шығыс Қазақстан облысының И 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ., 408-ші квартал, 21 үй	33-55-93

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жылжымайтын мүлік объектілерінің техникалық паспортын беру" туралы мемлекеттік қызмет көрсету стандартына
2-қосымша

Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

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

б о л ы п

т а б ы л а д ы .

6. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға (бұдан әрі - тұтынушылар) к ө р с е т і л е д і .

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) құжаттарды апостильдеу 3 жұмыс күні ішінде, қажет жағдайда тиісті құжаттарды қосымша тексеру құжаттарды беру 15 күнге дейін ұзартылады;

2) құжаттарды тапсыру кезінде кезек күту уақыты – 30 минуттан аспайды.

8. Ресми құжаттарда апостиль қою үшін мемлекеттік баж айлық есептік көрсеткіштің 50% мөлшерінде, тиісті аумақтық бірлікте, салық комитетінің е с е п т і к ш о т ы н а т ө л е н е д і .

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат тізбесі осы стандартқа қоса берілген 1-қосымшада көрсетілген Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінің веб-сайтында, сондай-ақ ақпараттың ресми көздері және департаменттер мен орталықтардың үй-жайларында орналасқан стендтерде о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

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

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

2.Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Ресми құжаттарға апостиль қою үшін мынадай құжаттар қажет:

1) белгіленген нысандағы өтініш, мұнда: тіркеуші органның атауы; жеке тұлғаның, не заңды тұлғадан сенім білдірілген оның өкілінің тегі, аты, ә к е с і н і ң а т ы ; құжаттың атауы және мазмұны, қашан және қандай органмен, нотариуспен б е р і л г е н ;

қ ұ ж а т ж і б е р і л е т і н е л ; заңды тұлғадан сенім білдірілген өтініш берушінің не оның өкілінің қолы;

2) апостиль қоюға жататын құжат;

3) өтініш берушінің жеке басын растайтын құжат, ал өкілге оның өкілеттігін растайтын адам – құжат, сондай-ақ оның жеке басын растайтын құжаттар;

4) апостиль қою үшін – құжаттарды беру кезінде бюджетке мемлекеттік баж р а с т а й т ы н қ ұ ж а т , т ө л е м ;

5) жеке және заңды тұлғалардың өкілдері үшін – заңнамалық тәртіппен белгіленген ресімделген сенімхат.

Қолданыстағы заңнамада көзделгеннен басқа қандай да бір өзге құжаттар мен мәліметтердің талаптарына жол берілмейді.

13. Бланктер күту залындағы тиісті кабинетте немесе арнайы тіреулерде немесе Орталықтың консультанттарында болады.

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

15. Тұтынушыға :
сауалдың нөмірі мен қабылдау мерзімі;
сұратылатын мемлекеттік қызмет түрі;
қоса берілген құжаттардың саны мен атаулары;
құжаттарды беру мерзімі (уақыты) мен орны;
құжаттарды рәсімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының аты, әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі.

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді Орталықтың инспекторы мерзімі көрсетілген арқылы қолхаттың негізінде күн сайын "терезелер" арқылы жүзеге асырады.

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 бас тарту/қайтару себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа қайтарып береді.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Орталықтардың қызметі келесі қағидаларға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын 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. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелері осы стандарттың 2-қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен ө л ш е н е д і .

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. Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану қажеттігі туындаған жағдайда тұтынушы мемлекеттік орган б а с ш ы с ы н а жү г і н е а л а д ы .

Егер тұтынушы қолданған шараларға разы болмаған жағдайда немесе сауалды жоғары тұрған инстанцияның қарауы қажет етілсе, тұтынушы шағымды жазбаша, сондай-ақ электронды түрде Қазақстан Республикасы Әділет министрлігіне ж о л д а й а л а д ы .

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

23. Қабылданған шағым мемлекеттік (уәкілетті) органның немесе Орталықтың ақпараттарды есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген м е р з і м д е қ а р а л а д ы .

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

6. Байланыс ақпараты

24. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, N 35 көшесі, N 8 үй, <http://www.minjust.kz> веб-сайты.

25. Орталық директорының жұмыс және қабылдау кестесі Орталықтың жұмыс кестесіне сәйкес жүзеге асырылады.

Орталықтың байланыс телефондары ақпараттың ресми көздерінде, Орталықтың бөлмелерінде орналасқан стендтерде орналастырылады.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы Әділет органдарынан және өзге де мемлекеттік

органдардан, сондай-ақ нотариустардан шығатын
ресми құжаттарға апостиль қою

1-қосымша

N	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасқан мекенжайлары	Телефон номерлері
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., Төле би 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 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 Кожа көшесі	30-06-79

21.	Павлодар облысының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көшесі, 48	33-47-55
22.	Солтүстік Қазақстан 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

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілін тіркеу туралы куәліктің телнұсқасын беру" туралы мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 2-қосымша

Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

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

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