

"Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке қою және кезектілігі" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартын бекіту туралы

Күші жойған

Астана қаласы әкімдігінің 2008 жылғы 21 қаңтардағы N 17-92қ Қаулысы. Астана қаласының Әділет департаментінде 2008 жылғы 27 ақпанда нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 488 болып енгізілді. Күші жойылды - Астана қаласы әкімдігінің 2009 жылғы 26 наурыздағы N 06-285қ қаулысымен

Күші жойылды - Астана қаласы әкімдігінің 2009.03.26 N 06-285қ қаулысымен

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы "Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" N 558 қаулысына сәйкес, мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын арттыру мақсатында Астана қаласының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған "Астана қаласының Тұрғын үй департаменті" мемлекеттік мекемесі (бұдан әрі - Департамент) көрсететін "Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке қою және кезектілігі" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты бекітілсін (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Департамент мемлекеттік қызметтің бекітілген стандартын, соның ішінде жыл сайын бекітілетін сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерін қалалық маңызы бар бұқаралық ақпарат құралдарында жариялауды қамтамасыз етсін. Есептік тоқсаннан кейінгі айдың 10-ы күніне дейін және әрбір есептік жылдың 15 желтоқсанына дейін Астана қаласы әкімі аппаратының мемлекеттік қызметтер мониторингі бөліміне сапа мен қолжетімділіктің мақсатты көрсеткіштеріне жету бойынша тоқсан сайынғы және жылдық есептерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Департамент әділет органдарында мемлекеттік тіркеуді қамтамасыз етсін.

4. Осы қаулының орындалуын бақылау Астана қаласы әкімінің бірінші орынбасары Е.Х. Сұлтановқа жүктелсін.

5. Осы қаулы әділет органдарында мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді және алғаш ресми жарияланғаннан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Әкім

Астана қаласы әкімдігінің
2008 жылғы 21 қаңтардағы
№ 17-92қ қаулысымен бекітілді

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

"Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке қою және кезектілігі"

1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет көрсету стандарты (бұдан әрі - стандарт) мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке қою және кезектілігі тәртібін анықтайды.

Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж, осы елді мекенде тұрақты тұратын (тұру мерзіміне қарамастан) және халықтың әлеуметтік жағынан қорғалатын табысы аз топтарына жататын Қазақстан Республикасы азаматтарының, сондай-ақ мемлекеттік қызметшілерге, бюджеттік ұйымдардың қызметкерлеріне, әскери қызметшілерге және сайланбалы мемлекеттік лауазымды тұлғалардың пайдалануына беріледі.

2. Мемлекеттік қызмет ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуірдегі "Тұрғын үй қатынастары туралы" Заңы, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1999 жылғы 2 қыркүйектегі № 1292 қаулысы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті "Астана қаласының Тұрғын үй департаменті" мемлекеттік мекемесінің тұрғын үй беру жөніндегі азаматтарды есепке алу бөлімі көрсетеді.

Мекен-жайы: Астана қаласы, Ш. Иманбаева көшесі, 16, 301-кабинет, телефон : 8 (7172) 213930.

Жұмыс кестесі: сенбі, жексенбі және мереке күндерінен басқа күн сайын сағат 09.00-ден 19.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін.

Электрондық пошта мекен-жайы: www.astana.kz.

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 (азаматтардың 11 санаты), атап айтқанда:

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 қажетті құжаттарды тапсырған сәттен
бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 30 күнтізбелік күнді құрайды:

1) азаматтардың өтініштерін және қажетті құжаттарын қарау - 15 күнтізбелік
күн. 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 күтуге
шамамен 40 минут уақыт кетеді.

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 40 минут уақыт кетеді.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі туралы толық ақпарат Департаменттің фойесінде орналасқан стендте, сондай-ақ, веб-сайтта: www.astana.kz берілген.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі және мереке күндерін қоспағанда күн сайын көрсетіледі.

Құжаттарды қабылдау сағат 9.00-ден 13.00-ге дейін іске асырылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету үшін алдын-ала жазылу не болмаса жедел қызмет көрсету жүргізілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет Астана қаласы, Ш. Иманбаева көшесі, 16, 202-кабинетте Департаменттің тұрғын үй беру жөніндегі азаматтарды есепке алу бөлімінде көрсетіледі.

Тұрғын үй департаментінің ғимаратына кірер кезде жеке басы куәлігі құжаты бойынша рұқсат беру жүйесі орнатылған.

Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне кезектен тыс қызмет көрсетіледі.

Фойедегі ақпараттық тағанда үлгілерімен толтырылған бланкілер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Азаматтарды есепке қою және кезектілігі үшін: осы стандартқа N 1 қосымшаға сәйкес өтініш;

кәмелетке толған отбасы мүшелерінің төлқұжаттарының көшірмесі;

"Астана қаласының Әділет департаменті" мемлекеттік мекемесі беретін, барлық отбасы мүшелерінің меншік құқығында тұрғын үйінің жоқ екендігін растайтын анықтама;

мекен-жай анықтамасы немесе тұрғылықты жерін тіркеу жөніндегі азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі (Астана қаласы, А. Иманов көшесі, 17);

неке (ажырасу) туралы мәлімет;

кәмелетке толмаған балалардың туу туралы куәліктерінің көшірмесі; санатын растайтын анықтама немесе жұмыс орнынан анықтама беріледі.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш бланкісін Департаменттің тұрғын үй беру жөніндегі азаматтарды есепке алу бөлімінің мамандары береді, Ш. Иманбаева көшесі, 16-үй, 202-кабинет.

14. Мемлекеттік қызмет мына мекен-жай бойынша көрсетіледі: Астана қаласы, Ш. Иманбаева көшесі, 16-үй, 202-кабинет, тұрғын үй беру жөніндегі азаматтарды есепке алу бөлімі.

15. Азаматқа өтініштің тапсырған күні мен тіркелген нөмірі көрсетілген талон беріледі.

16. Тұрғын үй департаментінің тұрғын үй беру жөніндегі азаматтарды есепке

алу бөлімінің мамандары күн сайын хабарлама беруді жүзеге асырады (Астана қаласы, Ш. Иманбаева көшесі, 16-үй, 202-кабинет).

Хабарлама электрондық пошта, сайт арқылы берілмейді.

17. Департамент мемлекеттік қызметті көрсетуде осы стандарттың 12-тармағында көрсетілген құжаттардың бірін бермеген жағдайда, сондай-ақ Қазақстан Республикасының "Тұрғын үй қатынастары туралы" Заңының 72-бабы негізінде бас тартылуы мүмкін.

Бұл жағдайларда азаматтарға мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаждылар кезегіне қоюдан бас тартылғаны жөнінде жазбаша жауап беріледі.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Департаменттің қызметі

- 1) Қазақстан Республикасының Конституциясы мен заңдарын сақтау;
- 2) сыбайлас жемқорлық көріністеріне қарсы тұру;
- 3) мемлекеттік және еңбек тәртібін бұлжытпай сақтау;
- 4) көрсетілген мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат беру;
- 5) тұтынушылардың құқықтары мен бостандықтарын бұзуға жол бермеу;
- 6) өтініштерді қарау кезінде төрешілдік пен сөзбұйдаға жол бермеу;
- 7) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпаратты сақтау;
- 8) құжаттардың құпиялылығын қамтамасыз ету;
- 9) белгіленген мерзімде алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз ету;
- 10) сыпайы және әдепті болу қағидаларына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Азаматтарға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың 2-қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Департаменттің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану қажеттілігі кезінде азамат Департамент директорына бара алады (телефон 8 (7172) 2 1 8 1 8 6) .

Егер азамат қабылданған шараларға қанағаттанбаса немесе мәселе жоғары тұрған органның қарауын қажет етсе, ол Астана қаласының әкімдігіне жазбаша шағым хат жолдауына болады.

22. Шағым жазбаша түрде поштамен немесе Департаменттің кеңсесі арқылы қолма-қол мына мекен-жай бойынша жұмыс күндері қабылданады: Астана қаласы, Ш. Иманбаева көшесі, 16, 109-кабинет.

23. Департаментке келіп түскен шағымды қарау Қазақстан Республикасының заңнамаларында белгіленген тәртіппен және мерзімде жүзеге асырылады.

Шағымның қабылданғанын растайтын құжат кіріс тіркеу нөмірі және қабылданған күні көрсетілген оның көшірмесі болып табылады. Шағымды қарау барысы туралы ақпаратты Департаменттің кеңсесінен мына мекен-жай бойынша: Астана қаласы, Ш. Иманбаева көшесі, 16, 109-кабинеттен, жұмыс күндері немесе 8 (7172) 213927 байланыс телефондары арқылы алуға болады.

6. Байланыс ақпараты

24. Азаматтарды қабылдау Департаменттің белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес жүзеге асырылады.

1) Департамент директоры:

Мекен-жайы: Астана қаласы, Ш. Иманбаева көшесі, 16, 301-кабинет,
телефоны 8 (7172) 218186.

Электрондық пошта мекен-жайы: www.astana.kz.

Жұмыс кестесі: күн сайын сағат 09.00-ден 19.00-ге дейін, сенбі, жексенбі және мереке күндерінен басқа, үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін.

Жеке сұрақтар бойынша қабылдау: дүйсенбі сағат 16.00-ден 19.00-ге дейін.

2) Департамент директорының орынбасары:

Мекен-жайы: Астана қаласы, Ш. Иманбаева көшесі, 16, 203 кабинет, телефон:
8 (7172) 218264.

Жұмыс кестесі: күн сайын сағат 09.00-ден 19.00-ге дейін, сенбі, жексенбі және мереке күндерінен басқа, үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін.

Жеке сұрақтар бойынша қабылдау: сейсенбі сағат 16.00-ден 19.00-ге дейін.

3) Астана қаласының әкімі:

Мекен-жайы: Бейбітшілік көшесі, 11.

Жұмыс кестесі: күн сайын сағат 09.00-ден 19.00-ге дейін, сенбі, жексенбі және мереке күндерінен басқа, үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін.

Жеке сұрақтар бойынша қабылдау: бейсенбі сағат 15.00-ден 19.00-ге дейін, демалыс және мереке күндерін басқа, үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін.

Электрондық пошта мекен-жайы: www.astana.kz.

25. Қосымша қызмет көрсетілмейді.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің

үлгі стандартына 1-қосымша

Есепке қою туралы өтініш

Астана қаласы

Тұрғын үй департаментінің

директорына

кімнен (аты-жөні, мекен-жайы)

Өтініш

Мені _____ санаты

бойынша мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаждылар кезегіне қоюды сұраймын.

Отбасы құрамы:

1. _____
2. _____
3. _____

4. _____

Күні: _____

Қолы: _____

Мемлекеттік қызмет көрсетудің

үлгі стандартына 2-қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Көрсеткіштер тізімі	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің 2008 жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Мерзімділігі			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95	95	95
1.2. Қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80	80	80
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	90	90
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	99	99	99
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	90	90
	80	80	80

3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)			
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50	0	0
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5	0,5	0,5
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100	100	100
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	90	90
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	0,5	0,5	0,5
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	90	90

Ескерту: Көрсеткіштер Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызмет істері жөніндегі Агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарты көрсеткішін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсыныстарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz).