

**"Кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартын бекіту туралы**

***Күшін жойған***

Астана қаласы әкімдігінің 2008 жылғы 18 ақпандағы N 22-225қ Қаулысы. Астана қаласының Әділет департаментінде 2008 жылғы 13 наурызда нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 507 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  
Қолданушылардың назарына!!!*

*Қаулының қолданысқа енгізілу тәртібін 5-тармақтан қараңыз.*

*Ескерту: Барлық мәтін бойынша "Департамент", "Департаменттің" деген сөздер "Басқарма", "Басқарманың" деген сөздермен ауыстырылды - Астана қаласы әкімдігінің 2008.12.30 N 22-1506қ (қолданысқа енгізілу тәртібін 4-тармақтан қараңыз) Қаулысымен.*

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

1. Қоса беріліп отырған "Астана қаласының Білім басқармасы" мемлекеттік мекемесі (бұдан әрі - Басқарма) көрсететін "Кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру" мемлекеттік қызмет көрсетудің (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет) ұсынылған стандарты бекітілсін.

2. Басқарма мемлекеттік қызмет көрсетудің бекітілген стандартын, оның ішінде жыл сайын бекітілетін көрсеткіштердің сапасы мен қол жетімділігін, қалалық маңызы бар бұқаралық ақпарат құралдарында жариялауды; есептік тоқсаннан кейінгі айдың 10 жұлдызына және әрбір есеп беру жылының 15 желтоқсанына дейін Астана қаласы әкімі аппаратының мемлекеттік қызметтер мониторингі бөліміне сапа көрсеткіштері мен қол жетімділігінің мақсатты мәндеріне қол жеткізу жөнінде тоқсан сайынғы және жылдық есеп беруді қамтамасыз етсін.

3. Басқарма осы қаулыны 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.

<i>Әкім</i>	<i>А. Мамин</i>	
Астана	қаласы	әкімдігінің
2008	жылғы	18 ақпандағы
N	22 - 225 қ	қаулысымен

бекітілген

### **Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты**

### **"Кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие рәсімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру"**

#### **1. Жалпы ережелер**

1. Осы мемлекеттік қызмет кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие рәсімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің 22, 23, 24-баптары, Қазақстан Республикасының "Тұрғын үй қатынастары туралы" Заңының 13-бабы 3 тармағы, Қазақстан Республикасының "Неке және отбасы туралы" Заңының 114-бабы, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1999 жылғы 9 қыркүйектегі N 1346 "Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы" қаулысы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті Басқарманың арнайы қосымша білім беру және тәрбие жұмыстары бөлімі көрсетеді.

Қызмет көрсету орны: Астана қаласы, Бейбітшілік көшесі 11, 723 кабинет,  
т е л е ф о н 7 5 - 2 5 - 1 2 .

Ресми сайт: [www.astana.kz](http://www.astana.kz).

5. Мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны болып 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. Құжаттарды қарастыру мерзімі екі жұмыс күні ішінде:

1) ұсынылған құжаттарға сараптама өтініш тіркелген күннен бастап бір жұмыс күні ішінде жүргізіледі, банкке рұқсат беру анықтамасын рәсімдеу бір 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 40 минутқа дейін;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт 40 минуттан көп емес.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Мемлекеттік қызмет тәртібі туралы ақпарат ресми ақпараттық көздерінде, Басқарма фойесіндегі қабырғаларда, сондай-ақ [www.astana.kz](http://www.astana.kz) веб-сайтында орналасқан.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі және мерекелік күндерден басқа күнделікті сағат 9.00-ден 19.00-ге дейін көрсетіледі.

Құжаттарды қабылдау сейсенбі күні сағат 10.00-ден 13.00-ге дейін, бейсенбі күні 15.00-ден 17.00-ге дейін.

Мемлекеттік қызметті алу үшін алдын ала жазылу және қызмет көрсетуді жеделдету жүзеге асырылмайды.

11. Мемлекеттік қызмет Басқарманың арнайы қосымша білім беру және тәрбие жұмыстары бөлімінде көрсетіледі, Астана қаласы, Бейбітшілік көшесі 11, 7 2 3 к а б и н е т .

Басқарма ғимаратына кіре берісте жеке басын куәландыратын құжат бойынша өткізу пункті орналасқан.

Фойеде және кабинетте толтырылған бланк үлгілері қойылған ақпараттық қабырға бар.

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

12. Банкке рұқсат беру анықтамасын алу үшін ұсынылады: осы стандарттың N 3 қосымшасына сәйкес кәмелетке толмаған балалардың ата-анасының (ерлі-зайыптылардан) әрқайсысынан өтініш;

ата-аналарының жеке куәліктер 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 (ажырасу куәлігі, қаза болу туралы, некелік қатынаста болмағанын растайтын құжат;

баланың некеден тыс туылғаны жөніндегі N 4 нұсқалы анықтама; 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 ( н о т а р и у с п е н р а с т а л ғ а н ) ;

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

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін осы стандарттың N 2 , 3 қосымшасына сәйкес бланкісін Басқарманың арнайы қосымша білім беру және тәрбие жұмыстары бөлімінің мамандары береді.

14. Мемлекеттік қызмет кабинеттерде Басқарманың арнайы қосымша білім беру және тәрбие жұмыстары бөлімі қызметкерлері тарапынан көрсетіледі.

Қызмет көрсету орны: Астана қаласы, Бейбітшілік көшесі, 11, 723-бөлме,  
т е л е ф о н 5 5 6 8 7 5 .

*Ескерту: 14-тармаққа өзгерту енгізілді - Астана қаласы әкімдігінің 2008.12.30 N 22-1506қ (қолданысқа енгізілу тәртібін 4-тармақтан қараңыз) Қаулысымен.*

15. Құжаттарды қабылдаған уәкілетті қызметкер барлық қажетті құжаттарды алғаны және ол орындаған қызметтерді алу күні туралы өтініш иесіне анықтама б е р е д і .

*Ескерту: 15-тармақ жаңа редакцияда - Астана қаласы әкімдігінің 2008.12.30 N 22-1506қ (қолданысқа енгізілу тәртібін 4-тармақтан қараңыз) Қаулысымен.*

16. Анықтама беруді Басқарманың арнайы қосымша білім беру және тәрбие жұмыстары бөлімінің қызметкері Астана қаласы, Бейбітшілік көшесі, 11-үй, 723-бөлмеде, телефоны 556875 бойынша күн сайын қабылданған құжаттар негізінде жү з е г е а с ы р а д ы .

Анықтама беру электрондық почта, сайт арқылы жүзеге асырылмайды.

Анықтама өтініш иесі жеке өзі келгенде беріледі.

Егер өтініш иесі құжаттарды алуға мерзімінде келмеген жағдайда Басқарма берілген анықтамалар мен қаралған құжаттарды мерзімсіз сақтауды жүзеге а с ы р а д ы .

*Ескерту: 16-тармақ жаңа редакцияда - Астана қаласы әкімдігінің 2008.12.30 N 22-1506қ (қолданысқа енгізілу тәртібін 4-тармақтан қараңыз) Қаулысымен.*

17. Осы стандарттың 12-тармағында көрсетілген құжаттардың біреуін тұтынушы ұсынбаған жағдайда, Басқарма мемлекеттік қызмет көрсетуден бас т а р т у ы м ү м к і н , с о н д а й - а қ :

-кәмелетке толмаған балаға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыру немесе сату нәтижесінде оның құқықтары мен мүддесін бұзған жағдайда.

Басқарма бас тарту себебін алған соң өтініш берушіге оларды алған соң бір жұмыс күні ішінде хабардар етеді және бас тарту себептерінің жазбаша негіздері беріледі.

### **3. Жұмыс қағидаттары**

1 8 . Б а с қ а р м а қ ы з м е т і :

- 1) Қазақстан Республикасының Конституциясы мен заңдарын сақтау;
- 2) сыбайлас жемқорлық көріністеріне қарсы тұру;
- 3) мемлекеттік және еңбек тәртібін бұлжытпай сақтау;
- 4) көрсетілетін 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. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың N 1 қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

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

#### **5. Шағымдану тәртібі**

21. Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану қажеттілігі кезінде талап етуші Басқарма басшысына шағымдана алады (телефон: 8 (7172) 75-26-33, электрондық почта: astana\_do@mail.ru.)

Талап етуші қабылданған шараларға қанағаттанбаса немесе мәселе жоғары тұрған органның қарауын қажет етсе Астана қаласы әкімінің орынбасарына жазбаша шағым хат жолдауына болады.

22. Шағым жазбаша түрде поштамен немесе Басқарманың кеңсесі арқылы қолма-қол мына мекен-жай бойынша жұмыс күндері қабылданады: Астана қаласы, Бейбітшілік көшесі 11, 718 кабинет.

23. Тікелей жазбаша өтініш жасаған тұтынушыға тіркелген күні мен уақыты, өтінішті қабылдаған адамның тегі мен аты-жөні көрсетілген екінші данасы қ а й т а р ы л а д ы .

Білім басқармасына келіп түскен шағымды қарау Қазақстан Республикасының заңнамаларымен белгіленген тәртіп пен мерзімде жүзеге а с ы р ы л а д ы .

Берілген шағымға жауапты не шағымды қарастыру барысы туралы ақпаратты Басқарма орналасқан мекен-жай бойынша 723-ші кабинеттен, не канцеляриядан а л у ғ а б о л а д ы .

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

#### **6. Байланыс ақпараты**

24. Тұтынушыларды қабылдау Басқарма жұмысының белгіленген тәртібіне с ә й к е с жү з е г е а с ы р ы л а д ы .

1) Б а с қ а р м а д и р е к т о р ы :

Мекен-жайы: Астана қаласы, Бейбітшілік көшесі 11, 709 кабинет, телефон 8 (

7 1 7 2 )

7 5 - 2 6 - 3 3 ;

Электрондық почта мекен-жайы: astana\_do@mail.ru.

Жұмыс кестесі: сенбі, жексенбі және мерекелік күндерден басқа, күнделікті сағат 09.00-ден 19.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін.

Жеке мәселелер бойынша қабылдау: мерекелік күндерден басқа, дүйсенбі күні сағат 17.00-ден сағат 19.00-ге дейін.

2) Басқарма директорының орынбасары:

Мекен-жайы: Астана қаласы, Бейбітшілік көшесі 11, 716 кабинет, телефон 8 (7 1 7 2 ) 7 5 - 2 7 - 2 0 ;

Электрондық почта мекен-жайы: astana\_do@mail.ru.

Жұмыс кестесі: сенбі, жексенбі және мерекелік күндерден басқа, күнделікті сағат 09.00-ден 19.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 15.00-ге дейін.

Жеке мәселелер бойынша қабылдау: мерекелік күндерден басқа, сәрсенбі күні сағат 17.00-ден сағат 19.00-ге дейін.

3) Астана қаласы әкімінің орынбасары:

Мекен-жайы: Астана қаласы, Бейбітшілік көшесі 11, 225 кабинет, телефон 8 (7 1 7 2 ) 7 5 - 2 1 - 4 7 ;

Электрондық почта мекен-жайы: akimat225@mail.ru.

Жеке мәселелер бойынша қабылдау: мерекелік күндерден басқа, дүйсенбі күні сағат 16.00-ден сағат 18.00-ге дейін.

25. Қосымша қызметтер көрсетілмейді.

Мемлекеттік қызмет  
көрсетудің стандартына

### N 1 қосымша

#### Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну жағдайларының % (үлесі)	85	65	53
1.2. Қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	85	55	47
2. Сапасы			
	85		73

2.1. Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)		80	
2.2. Құжаттарды (жүргізілген есептеулер, есеп айырысулар және т.б.) дұрыс ресімдеген жағдайдың % (үлесі)	95	85	80
3. Қол жетімділік			
3.1. Қызмет ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95	85	80
3.2. Құжаттар дұрыс толтырылған және бірінші реттен тапсырылған жағдайлардың % (үлесі)	95	85	80
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтер туралы ақпараттың толықтығы % (үлесі)	95	50	-
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санынан негізделген шағымдардың % (үлесі)	5	15	20
4.2. Белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	85	45	33
4.3. Шағымданудың қазіргі тәртібі қанағаттандырылған тұтынушылар % (үлесі)	-	-	67
4.4. Шағымданудың қазіргі мерзімі қанағаттандырылған тұтынушылар % (үлесі)	-	-	67
5. Сыпайылық			
5.1. Қызметкерлердің сыпайылығы қанағаттандырылған тұтынушылар % (үлесі)	95		80

Ескерту: Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі моделдік әдістемелік ұсыныстарға сәйкес есептеледі.

Мемлекеттік қызмет  
көрсетудің стандартына

№ 2 қосымша

**Үлгі**

Қазақстан Республикасы

Астана қаласының Білім басқармасы

Қамқоршылық және қорғаншылық орган бар, кәмелетке толмаған балалар мүддесіне әрекет ететін, Білім басқармасы Қазақстан Республикасының "Тұрғын үй қатынастары туралы" Заңының 13-бабы , 3 т а р м а ғ ы н а с ә й к е с

-----  
мекен-жайы бойынша \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ үй, пәтер № \_\_\_\_\_ келісім береді.

Астана қаласы Білім басқармасы  
директорының орынбасары \_\_\_\_\_ қолы (Т.А.Ә.)  
М.О.

Мемлекеттік қызмет  
көрсетудің стандартына

№ 3 қосымша

Жеке тұлға үшін үлгі

Астана қаласының Білім басқармасы

\_\_\_\_\_ мекен-жайы бойынша тұратын, телефон  
Ерлі-зайыпты (аты-жөні, толық, қысқартусыз,  
төлқұжат бойынша) \_\_\_\_\_

**Өтініш**

Сізден \_\_\_\_\_ мөлшерде \_\_\_\_\_ мерзімге  
несие алу үшін \_\_\_\_\_ мекенжайында  
орналасқан пәтерді кепілге қоюға рұқсат беруіңізді сұраймыз.



Б а л а л а р ы м ы з :

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

(балалардың аты-жөні, туған жылдары, куәлік N, 10-нан асқан балалар қолын қояды, "келісемін" - деп жазады)

Әкесі туралы мәліметтер (Аты-жөні, жеке куәлік N, кім және қашан берілген)

\_\_\_\_\_ (қолы)

Анасы туралы мәліметтер (Аты-жөні, жеке куәлік N, кім және қашан берілген)

\_\_\_\_\_ (қолы)

Банктен хат N \_\_\_\_\_

Үйден айрылып қалған жағдайда балалар мына мекен-жайда тұратын болады (қосымша үйдің немесе балаларды алуға келісетін жақын туыстарының мекенжайын көрсету керек), "Алдағы уақытта балалар үйсіз қалмайды" деген сөйлем қолмен жазылады.

\_\_\_\_\_ К ү н і :

Ерлі-зайыптылардың екеуінің қолы