

Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттарын бекіту туралы

Күшін жойған

Ақтөбе облыстық әкімшілігінің 2008 жылғы 4 сәуірдегі N 99 қаулысы. Ақтөбе облысының Әділет департаментінде 2008 жылғы 30 сәуірде N 3251 тіркелді. Күші жойылды - Ақтөбе облыстық әкімдігінің 2010 жылғы 19 наурыздағы № 90 қаулысымен

Ескерту. Күші жойылды - Ақтөбе облыстық әкімдігінің 2010.03.19 № 90 қаулысымен.

"Әкімшілік рәсімдер туралы" Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы N 107 Заңының 9-1 баптарына сәйкес және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 558 "Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" және 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 "Жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімін бекіту туралы" қаулыларын орындау мақсатында облыс әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Облыстың - жергілікті атқарушы органдары көрсететін мемлекеттік қызметтердің қоса беріліп отырған:

1) мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу ;

2) мүгедектерді сурдо-тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу;

3) 18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау ;

4) тұрғын үй көмегін тағайындау ;

5) мемлекеттік және мемлекеттік емес медициналық-әлеуметтік мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу;

6) мүгедектерге үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу ;

7) жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу;

8) үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттар ресімдеу;

9) отын сатып алу бойынша ауылдық жерде тұратын әлеуметтік сала мамандарына әлеуметтік көмек тағайындау;

10) мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау;

- 11) жұмыссыз азаматтарды есепке қою және тіркеу;
- 12) семей ядролық сынақ полигонында ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тіркеу және есепке алу;
- 13) патронаттық тәрбиелеуге балаларды алуға тілек білдірген отбасылардан өтініштер қабылдау;
- 14) жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою;
- 15) мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды тіркеу;
- 16) тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру;
- 17) жетімдерді, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды әлеуметтік қамсыздандыруға құжаттар ресімдеу;
- 18) қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру;
- 19) кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру;
- 20) зейнеткерлік қорларға, ПМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру;
- 21) кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру;
- 22) қосалқы шаруашылығының бар екендігі туралы анықтама беру;
- 23) мал басы туралы мәліметтер;
- 24) лизингке техниканы сатып алу үшін анықтама беру;
- 25) мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою стандарттары бекітілсін.

2. Осы қаулының орындалуын бақылау облыс әкімінің бірінші орынбасары І.Қ. Өмірзақовқа жүктелсін.

3. Осы қаулы алғаш рет ресми жарияланған күннен бастап күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Облыс әкімі

Е.Сағындықов

Облыс әкімдігінің

2008 жылғы 4 сәуірдегі

№ 99 қаулысына

қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты:
"Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу"

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызметтің анықтамасы: мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу.

2. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету:

1) "Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" Қазақстан Республикасының 2005 жылғы 13 сәуірдегі N 39 Заңының 20-бабы;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 20 шілдедегі N 754 қаулысымен бекітілген мүгедектерді протездік-ортопедиялық көмекпен және техникалық көмекші (орнын толтырушы) құралдармен қамтамасыз ету ережесі;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысымен бекітілген жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімі 82 тармағы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерімен (одан әрі Бөлім) көрсетіледі (осы стандартқа 1-қосымша).

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): құжаттарды ресімдеу, мүгедектерді протезді - ортопедиялық құралдармен қамтамасыз ету.

6. Мемлекеттік қызмет көрсетіледі:

1) Ұлы Отан соғысының қатысушылары, мүгедектері сондай-ақ жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдар;

2) Қазақстан Республикасының Қарулы күштерінде әскери қызмет міндеттерін атқарумен байланысты мүгедек болған әскери қызметшілер;

3) ішкі істер органдарының, ұлттық қауіпсіздік органдарының басшы және қатардағы құрамының қызметтік міндеттерін атқарумен байланысты болған адамдар;

4) жалпы аурудан мүгедектер;

5) бала жасынан мүгедектер;

6) мүгедек балаларға.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері - 1 күн;

2) құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 30 минут

3) мемлекеттік қызметті алу кезінде жіберілетін күту уақыты: ұсыныс жасаған кезде қызмет көрсетіледі.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерінде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерінен басқа аптадағы 5 күн ішінде ұсынылады. Жұмыс кестесі сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін. Үзіліс уақыты: сағат 13.00-14.00-ге дейін. Қабылдау алдын-ала тіркеусіз жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындауы қажет:

- 1) өтініш;
- 2) жеке куәлік көшірмесі;
- 3) азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі;
- 4) мүгедектігі туралы анықтаманың көшірмесі;
- 5) 16 жасқа дейінгі балалар үшін тууы туралы куәліктің көшірмесі;
- 6) зейнеткер куәлігі;

7) мүгедекті жеке оналту бағдарламасы.

13. Мүгедектерге протезді-ортопедиялық көмек ұсыну үшін бланкілер толтыру қажет емес.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Тұтынушыға барлық құжаттары толық қабылданған жағдайда мемлекеттік қызмет алу үшін тіркеу нөмірі көрсетілген растау қағазы беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды рәсімдеу кезінде қателер анықталып, құжаттар толық болмаса, сондай-ақ жеке оналту бағдарламасында бұл қызмет қарастырылмаған болса мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) с ы п а й ы л ы қ ;
- 4) т о л ы қ а қ п а р а т т а р б е р у ;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендтерде көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

Мемлекеттік
көрсету
1 қосымша

қызмет
стандартына

№	Бөлімдердің атауы	Мекен-жайы	телефондары
1	"Қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Ағ.Жұбановтар көшесі, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	"Әйтеке аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Комсомол селосы, Балдырған көшесі, 10	8 (71339) 21-4-69
3	"Алға аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Алға қаласы, Сейфуллин көшесі, 17	8 (71337) 31-1-52
4	"Байғанин аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-5-73
5	"Ырғыз аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ырғыз селосы, Әбілқайыр-хан көшесі, 52	8 (71343) 21-6-50
6	"Қарғалы аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Пацаев көшесі, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	"Қобда аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр-хан көшесі, 47	8 (71341) 21-3-24
8	"Мәртөк аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Мартук селосы, Сейфуллин көшесі, 38	8 (71331) 22-8-13
9	"Мұғалжар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 (71333) 36-2-02
10	"Темір аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Байғанин көшесі, 13	8 (71346) 23-0-93
11	"Хромтау аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Бейбітшілік көшесі, 4	8 (71336) 21-8-63
12	"Шалқар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Үргенішбаев көшесі, 13	8 (71335) 23-0-11
13	"Ойыл аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Шернияз көшесі, 66	8 (71332) 21-9-45

Мемлекеттік
көрсету
2 қосымша

қызмет
стандартына

*Ескерту. 2 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының
2008.12.03 N 410 Қаулысымен.*

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	84 %	90%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	58 %	77%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75 %	84%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	84 %	90%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	68 %	82%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	57 %	72%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,8%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	80%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
	90%	80%	

- 2) жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдары;
- 3) мүгедек балалары;
- 4) 1, 2, 3 топ мүгедектері;

Жеке оңалту бағдарламасына сәйкес тифло құралдармен қамтамасыз етіледі:

- 1) 1, 2 топ мүгедектері;
- 2) мүгедек балалар.

Медициналық көрсеткіш негізінде жеке оңалту бағдарламасына сәйкес мүгедектер міндетті гигиеналық құралдармен қамтамасыз етіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

- 1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері - 1 күн;
- 2) қажетті құжаттарды қабылдау кезектегі жіберілетін күту уақыты: 30 минут.
- 3) мемлекеттік қызметті алу кезінде жіберілетін күту уақыты: ұсыныс жасаған кезде қызмет көрсетіледі.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерінен басқа аптадағы 5 күн ішінде ұсынылады. Жұмыс кестесі сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін. Үзіліс уақыты: сағат 13.00-14.00-ге дейін. Қабылдау алдын-ала тіркеусіз жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін келесі құжаттарды ұсынады:

- 1) өтініш;
- 2) жеке куәлік көшірмесі;
- 3) азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі;
- 4) мүгедектігі туралы анықтаманың көшірмесі;
- 5) 16 жасқа дейінгі балалар үшін тууы туралы куәліктің көшірмесі;
- 6) зейнеткер куәлігі;

7) мүгедекті жеке оңалту бағдарламасы.

13. Мүгедектерге сурдо-тифло құралдармен және міндетті гигиеналық құралдар ұсыну үшін бланкілер толтыру қажет емес.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адресстер бойынша жүгінуі қажет.

15. Тұтынушыға барлық құжаттары толық қабылданған жағдайда мемлекеттік қызмет алу үшін тіркеу нөмірі көрсетілген растау қағазы беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды рәсімдеу кезінде қателер анықталып, құжаттар толық болмаса, сондай-ақ жеке оңалту бағдарламасында бұл қызмет қарастырылмаған болса мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыйылық;
- 4) толық ақпараттар беру;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адресстері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні

және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендтерде көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарын мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын Бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

1 қосымша

№	Бөлімдердің атауы	Мекен-жайы	телефондары
1	"Қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Ағ.Жұбановтар көшесі, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	"Әйтеке аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Комсомол селосы, Балдырған көшесі, 10	8 (71339) 21-4-69
3	"Алға аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Алға қаласы, Сейфуллин көшесі, 17	8 (71337) 31-1-52
4	"Байғанин аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-5-73
5	"Ырғыз аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ырғыз селосы, Әбілқайыр-хан көшесі, 52	8 (71343) 21-6-50
6	"Қарғалы аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Пацаев көшесі, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	"Қобда аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр-хан көшесі, 47	8 (71341) 21-3-24
8	"Мәртөк аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Мартук селосы, Сейфуллин көшесі, 38	8 (71331) 22-8-13
9	"Мұғалжар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 (71333) 36-2-02

10	"Темір аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Байғанин көшесі, 13	8 23-0-93	(71346)
11	"Хромтау аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Бейбітшілік көшесі, 4	8 21-8-63	(71336)
12	"Шалқар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Үргенішбаев көшесі, 13	8 23-0-11	(71335)
13	"Ойыл аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Шернияз көшесі, 66	8 21-9-45	(71332)

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

2 қосымша

Ескерту. 2 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	84 %	87%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60 %	75%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үндерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	74 %	82%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	84 %	88%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	68 %	79%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	56 %	72%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасында тұратын жан басына шаққандағы кірісі азық-түлік шегінен аспайтын Қазақстан Республикасы азаматтары және оралмандарға көрсетіледі.

Жәрдемақы жұмыспен қамту уәкілетті органдарында тіркеуде тұрған жұмыссыздарға, өзін-өзі қамтып отырған азаматтардың, мүгедектерге және бір айдан артық емес стационарлық және амбулаториялық емделуде болған тұлғалардың, күндізгі оқу бөліміндегі курсанттар мен тындаушылардың, магистратура мен аспирантураны қоса алғанда, сонымен қатар I, II топ мүгедектерін, 80 жастан жоғары тұлғалар, 3 жасқа дейінгі бала күтімімен отырған азаматтардың отбасы балаларына тағайындалады.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері - 10 минут;
2) құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 40 минут ;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 20 минут.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерінде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерінен басқа 5 күнде ұсынылады . Жұмыс кестесі сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, түскі үзіліс 13.00-14.00-ге дейін көрсетіледі. Қабылдау алдын-ала тіркеусіз жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындауы қажет:

- 1) өтініш ;
- 2) отбасы құрамы туралы мәлімет;
- 3) өтініш иесінің отбасы мүшелерінің тапқан табысы туралы мәліметтер (отбасының жұмыс жасайтын мүшелері - жұмыс орнынан еңбек ақысы туралы анықтама, зейнетақы, жәрдемақы алушылар-зейнетақысы мен жәрдемақысы көлемі туралы анықтама);
- 4) қосалқы шаруашылығы туралы мәлімет;
- 5) өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжаттың, баланың тууы туралы куәлігінің көшірмелері;
- 6) отбасының тұрғылықты жерін растайтын құжаттың көшірмесі;

Өтініш иесі құжаттарын тапсыру кезінде жеке төлқұжатын, ӘЖК, СТН және банкідегі жеке шотының нөмірін көрсетуі қажет.

13. Құжаттар бланкілерін тұтынушы қызмет алатын мекен-жайы бойынша Бөлімдерде беріледі.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Тұтынушыға барлық құжаттары толық қабылданған жағдайда мемлекеттік қызмет алу үшін тіркеу нөмірі көрсетілген растау қағазы беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды рәсімдеу кезінде қателер анықталып, құжаттар толық болмаса, сондай-ақ отбасының жан басына шаққандағы табысы азық-түлік себеті шегінен асып кеткен отбасына мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;

2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;

3) сыйпаылық;

4) толық ақпараттар беру;

5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендтерде көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

1 қосымша

№	Бөлімдердің атауы	Мекен-жайы	телефондары
1	"Қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Ағ.Жұбановтар көшесі, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	"Әйтеке аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Комсомол селосы, Балдырған көшесі, 10	8 (71339) 21-4-69
3	"Алға аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Алға қаласы, Сейфуллин көшесі, 17	8 (71337) 31-1-52
4	"Байғанин аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-5-73
5	"Ырғыз аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ырғыз селосы, Әбілқайыр-хан көшесі, 52	8 (71343) 21-6-50
6	"Қарғалы аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Пацаев көшесі, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	"Қобда аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр-хан көшесі, 47	8 (71341) 21-3-24
8		Мартук селосы,	8 (71331) 22-8-13

	"Мәртөк аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Сейфуллин көшесі, 38		
9	"Мұғалжар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 36-2-02	(71333)
10	"Темір аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Байғанин көшесі, 13	8 23-0-93	(71346)
11	"Хромтау аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Бейбітшілік көшесі, 4	8 21-8-63	(71336)
12	"Шалқар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Үргенішбаев көшесі, 13	8 23-0-11	(71335)
13	"Ойыл аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Шернияз көшесі, 66	8 21-9-45	(71332)

М е м л е к е т т і к
к ө р с е т у

қ ы з м е т
с т а н д а р т ы н а

2 қосымша

Ескерту. 2 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	84%	90%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	58%	70%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үндерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	74%	84%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	87%	92%
3. Қол жетімділік			

қаулысымен бекітілген жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімі 85 тармағы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерімен (одан әрі Бөлім) көрсетіледі (осы стандартқа 1-қосымша).

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): тұрғын көмегін ұсыну келісім-шарты.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға меншік түріне қарамай меншік иелеріне немесе жалға алушыға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері - 10 күн;
2) құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 40 минут ;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 40 минут.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына 5 күн ұсынылады. Сенбі, жексенбі күндерінен басқа күндері. Жұмыс кестесі сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін. Үзіліс уақыты: сағат 13.00-14.00-ге дейін. Қабылдау алдын-ала тіркеусіз жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындауы қажет:

1) ө т і н і ш ;
2) азаматтарды тіркеу кітабы;
3) өтініш берушінің отбасы мүшелерінің тапқан табысы туралы мәліметтер (отбасының жұмыс жасайтын мүшелері үшін - өткен тоқсандағы еңбек ақысы туралы анықтама; зейнетақы, жәрдемақы алу үшін - зейнетақы және жәрдемақы көлемі туралы анықтама, студенттерге шәкіртақы алу үшін - оқу орындарынан а н ы қ т а м а) ;

4) үй иесі екендігін растайтын құжат (үйдің техникалық паспорты немесе ордер, жалға алғандығы туралы келісім - шарт);

5) жеке секторларда тұратын тұлғалар қосалқы шаруашылығы туралы;

6) кәмелетке толған отбасы мүшелерінің жеке куәлігі;

7) кәмелетке толған отбасы мүшелерінің салық төлеушінің тіркеу нөмірі (С Т Н) ;

8) (жұмыссыздарға) еңбек кітапшасы;

9) 16 жастағы балаларға оқу орындарынан анықтама;

10) жанұя мүшелерінің - туу туралы, неке туралы, қайтыс болғандығы туралы, неке бұзу туралы, әке болу туралы куәліктері;

11) жалғыз басты ана екендігі туралы анықтама N 4 формасы;

12) банкідегі жеке есеп шотының нөмірі.

13. Құжаттар бланкілері тұтынушы қызмет алатын мекен - жайы бойынша Бөлімдерде беріледі.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Тұтынушыға барлық құжаттары толық қабылданған жағдайда мемлекеттік қызмет алу үшін тіркеу нөмірі көрсетілген растау қағазы беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Отбасының коммуналдық қызмет және байланыс қызметтерінің өтемақысының төлемдері тұрғын үй иегерінің төлеуге міндеттелген сомасымен салыстырғанда отбасының Қалалық мәслихат бекіткен жиынтық кірісі пайызынан аспайтын отбасыларына және тұрғын үй бөліміне жалған құжаттар тапсырып көмек алғысы келген немесе алған тұлғаларға тағайындалмайды.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;

2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;

3) сыйылық;

4) толық ақпараттар беру;

5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендтерде көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

1 қосымша

№	Бөлімдердің атауы	Мекен-жайы	телефондары
1	"Қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Ағ.Жұбановтар көшесі, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	"Өйтеке аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Комсомол селосы, Балдырған көшесі, 10	8 (71339) 21-4-69
3	"Алға аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Алға қаласы, Сейфуллин көшесі, 17	8 (71337) 31-1-52
4	"Байғанин аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-5-73

5	"Ырғыз аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ырғыз селосы, Әбілқайыр-хан көшесі, 52	8 21-6-50	(71343)
6	"Қарғалы аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Пацаев көшесі, 11 "А"	8 22-2-98	(71342)
7	"Қобда аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр-хан көшесі, 47	8 21-3-24	(71341)
8	"Мәртөк аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Мартук селосы, Сейфуллин көшесі, 38	8 22-8-13	(71331)
9	"Мұғалжар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 36-2-02	(71333)
10	"Темір аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Байғанин көшесі, 13	8 23-0-93	(71346)
11	"Хромтау аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Бейбітшілік көшесі, 4	8 21-8-63	(71336)
12	"Шалқар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Үргенішбаев көшесі, 13	8 23-0-11	(71335)
13	"Ойыл аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Шернияз көшесі, 66	8 21-9-45	(71332)

Мемлекеттік

қызмет

көрсету

стандартына

2 қосымша

Ескерту. 2 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	81%	88%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	55%	67%
2. Сапасы			
	90%		82%

1. Мемлекеттік қызметтің анықтамасы: мемлекеттік және мемлекеттік емес медициналық-әлеуметтік мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу.

2. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету:

1) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысымен бекітілген жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімі 86 тармағы;

2) Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2005 жылғы 23 желтоқсандағы N 3985 тіркелген Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің 2005 жылғы 1 желтоқсандағы N 306-ө бұйрығымен бекітілген әлеуметтік қызмет көрсетудің үлгілік ережелерін негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерімен (одан әрі Бөлім) көрсетіледі (осы стандартқа 1-қосымша).

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): құжаттар ресімдеу, мемлекеттік және мемлекеттік емес медициналық-әлеуметтік мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсету.

6. Мемлекеттік қызмет көрсетіледі:

1) денсаулығына байланысты үнемі басқа адам көмегіне және медициналық қызметке мұқтаж қарт азаматтарға;

2) денсаулығына байланысты үнемі басқа адам көмегіне және медициналық қызметке мұқтаж 1, 2 топ мүгедектеріне.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі - 10 күн;

2) құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 30 минут

;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 20 минут;

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерінен басқа аптадағы 5 күн ішінде ұсынылады. Жұмыс кестесі сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін. Үзіліс уақыты: сағат 13.00-14.00-ге дейін. Қабылдау алдын-ала тіркеусіз жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды

толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындауы қажет:

- 1) ө т і н і ш ;
- 2) жеке куәлік көшірмесі;
- 3) С Т Н көшірмесі;
- 4) Ә Ж К көшірмесі;
- 5) азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі;
- 6) медициналық карта;
- 7) мемлекеттік зейнетақы төлем орталығынан анықтама;
- 8) мүгедектігі жөніндегі анықтаманың көшірмесі;
- 9) жеке оңалту бағдарламасы (егер мүгедек болса).

13. Құжаттар бланкілерін тұтынушы қызмет алатын мекен-жайы бойынша бөлімдерде беріледі.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адресстер бойынша жүгінуі қажет.

15. Тұтынушыға барлық құжаттары толық қабылданған жағдайда мемлекеттік қызмет алу үшін тіркеу нөмірі көрсетілген растау қағазы беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды рәсімдеу кезінде қателер анықталып, құжаттар толық болмаса, мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) с ы п а й ы л ы қ ;
- 4) толық ақпараттар беру;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

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

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметкердің сапа

және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендтерде көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к
к ө р с е т у
1 қосымша

қ ы з м е т
с т а н д а р т ы н а

№	Бөлімдердің атауы	Мекен-жайы	телефондары
1	"Қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Ағ.Жұбановтар көшесі, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	"Әйтеке аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Комсомол селосы, Балдырған көшесі, 10	8 (71339) 21-4-69
3	"Алға аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Алға қаласы, Сейфуллин көшесі, 17	8 (71337) 31-1-52
4		Қарауылкелді ауылы,	

	"Байғанин аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Конаев көшесі, 37	8 22-5-73	(71345)
5	"Ырғыз аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ырғыз селосы, Әбілқайыр-хан көшесі, 52	8 21-6-50	(71343)
6	"Қарғалы аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Пацаев көшесі, 11 "А"	8 22-2-98	(71342)
7	"Қобда аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр-хан көшесі, 47	8 21-3-24	(71341)
8	"Мәртөк аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Мартук селосы, Сейфуллин көшесі, 38	8 22-8-13	(71331)
9	"Мұғалжар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 36-2-02	(71333)
10	"Темір аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Байғанин көшесі, 13	8 23-0-93	(71346)
11	"Хромтау аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Бейбітшілік көшесі, 4	8 21-8-63	(71336)
12	"Шалқар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Үргенішбаев көшесі, 13	8 23-0-11	(71335)
13	"Ойыл аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Шернияз көшесі, 66	8 21-9-45	(71332)

Мемлекеттік
көрсету
2 қосымша

қызмет
стандартына

Ескерту. 2 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	82%	87%
	90%	53%	76%

Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты:
"Мүгедектерге үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу"

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызметтің анықтамасы: мүгедектерге үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу.

2. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету:

1) "Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" Қазақстан Республикасының 2005 жылғы 13 сәуірдегі N 39 Заңының 23 бабы;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысымен бекітілген жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімі 87 тармағы;

3) 2005 жылғы 23 желтоқсанда N 3985 Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде тіркелген Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің 2005 жылғы 1 желтоқсандағы N 306-ө бұйрығымен бекітілген әлеуметтік қызмет көрсетудің үлгілік ережесінің негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерімен (одан әрі Бөлім) көрсетіледі (осы стандартқа 1-қосымша).

5. Тұтынушыға берілетін, көрсетілген мемлекеттік қызметтің аяқталу формасы (нәтижесі): үйде әлеуметтік қызмет көрсетуге қабылдау туралы шешім.

6. Мемлекеттік қызмет мүгедектер және жалғызбасты қарт азаматтарға беріледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері - 10 күн;

2) құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 40 минут

;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 40 минут.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі мен жексенбіден басқа, белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес 9-00-ден 18-00-ге дейін, түскі үзіліс 13-00-ден 14-00-ге дейін,

аптасына 5 күн көрсетіледі. Қабылдау алдын-ала тіркеусіз жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындауы қажет:

- 1) өтініш;
- 2) медициналық карта;
- 3) материалдық-тұрмыстық зерттеу актісі;
- 4) мәртебесін растайтын куәлік;
- 5) мүгедектігі жөнінде анықтама;
- 6) тұрғылықты жерінен анықтама;
- 7) мүгедекті оңалтудың жеке бағдарламасының көшірмесі (ОЖБ);
- 8) мүмкіндіктері шектеулі балалар үшін психологиялық-медициналық-педагогикалық консультациясының қорытындысы (П М П К) .

Ескерту. 12 тармақ 7), 8) тармақшаларымен толықтырылды - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

13. Құжаттар бланкілерін қызмет тұтынушы тұрғылықты жері бойынша Бөлімнен алуына болады.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Тұтынушыға барлық құжаттары толық қабылданған жағдайда мемлекеттік қызмет алу үшін тіркеу нөмірі көрсетілген растау қағазы беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды рәсімдеу кезінде қателер анықталып, құжаттар толық болмаса, біле тұра анық емес мәлімдеген үшін мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;

3) с ы п а й ы л ы қ ;

4) т о л ы қ а қ п а р а т т а р б е р у ;

5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендтерде көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

1 қосымша

№	Бөлімдердің атауы	Мекен-жайы	телефондары
---	-------------------	------------	-------------

1	"Қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Ағ.Жұбановтар көшесі, 289 "А"	8 51-22-49	(7132)
2	"Әйтеке аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Комсомол селосы, Балдырған көшесі, 10	8 21-4-69	(71339)
3	"Алға аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Алға қаласы, Сейфуллин көшесі, 17	8 31-1-52	(71337)
4	"Байғанин аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 22-5-73	(71345)
5	"Ырғыз аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ырғыз селосы, Әбілқайыр-хан көшесі, 52	8 21-6-50	(71343)
6	"Қарғалы аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Пацаев көшесі, 11 "А"	8 22-2-98	(71342)
7	"Қобда аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр-хан көшесі, 47	8 21-3-24	(71341)
8	"Мәртөк аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Мартук селосы, Сейфуллин көшесі, 38	8 22-8-13	(71331)
9	"Мұғалжар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 36-2-02	(71333)
10	"Темір аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Байғанин көшесі, 13	8 23-0-93	(71346)
11	"Хромтау аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Бейбітшілік көшесі, 4	8 21-8-63	(71336)
12	"Шалқар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Үргенішбаев көшесі, 13	8 23-0-11	(71335)
13	"Ойыл аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Шернияз көшесі, 66	8 21-9-45	(71332)

Мемлекеттік

көрсету

2 қосымша

қызмет

стандартына

Ескерту. 2 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері		Көрсеткіштің жылдағы	Көрсеткіштің жылдағы
--	--	----------------------	----------------------

қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты:
"Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу"

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызметтің анықтамасы: жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу.

2. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету:

1) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысымен бекітілген жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімі 88 тармағы;

2) Ақтөбе облысы әділет департаментінде 2006 жылғы 25 желтоқсанда N 3193 тіркелген "Жеңілдіктер беру туралы" Ақтөбе облыстық мәслихатының 2006 жылғы 12 желтоқсандағы N 317 шешімінің негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерімен (одан әрі Бөлім) көрсетіледі (осы стандартқа 1-қосымша).

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): әлеуметтік көмек тағайындау туралы шешімі.

6. Мемлекеттік қызмет 1941-1945 жылдардағы Ұлы Отан Соғысына қатысушылар мен мүгедектеріне, "1941-1945 жылдардағы Ұлы Отан соғысында Германияны жеңгені үшін" медалімен наградталған Ұлы Отан соғысы кезінде Совет Армиясының қатарына шақырылған бұрынғы әскери қызметшілері, ардагерлерге және ішкі істер органдары қызметкерлеріне, "Жапонияны жеңгені үшін" медалімен наградталған тұлғаларға, сондай-ақ, бұрынғы КСР Одағының үкімет органдарының шешімдеріне сәйкес алыс шетел мемлекеттері аумағында ұрыс қимылдарына қатысқан Совет Армиясының әскери қызметшілеріне, 1941-1945 жылдардағы Ұлы Отан соғысында қаза болған жауынгерлердің, қайтыс болған қатысушылар мен мүгедектердің жесірлеріне (жесір ерлеріне), ауғандық жауынгерлерге, қаза тапқан, хабар-ошарсыз кеткен ауғандық жауынгерлердің ата-аналарына және отбасыларына, қайтыс болған ауғандық жауынгерлердің отбасыларына, 1986-1989 жылдары Чернобыль АЭС-індегі апаттың зардаптарын жоюға қатысқан тұлғаларға, азаматтық немесе әскери мақсаттағы объектілердегі басқа да радиациялық апаттар мен авариялардың және ядролық сынаулардың мүгедектеріне, Ұлы Отан соғысы жылдарында тылдағы қажырлы еңбегі және мінсіз әскери қызметі үшін бұрынғы ҚСР Одағының ордендерімен және

медальдерімен наградталған тұлғаларға, 1941 жылдың 22 маусымынан 1945 жылдың 9 мамырына дейінгі кезеңде кемінде 6 ай жұмыс жасаған тұлғаларға ұ с ы н ы л а д ы .

Ескерту. 6 тармақ жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

- 1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері - бір ай;
- 2) құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 30 минут ;
- 3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 20 минут.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерінде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерінен басқа аптадағы 5 күн ішінде ұсынылады. Жұмыс кестесі сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін. Үзіліс уақыты: сағат 13.00-14.00-ге дейін. Қабылдау алдын-ала тіркеусіз жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындауы қажет:

- 1) ө т і н і ш ;
- 2) тұрғылықты жерінен анықтама немесе үй кітабының көшірмесі;
- 3) мүгедек баланың тууы туралы куәлігінің көшірмесі;
- 4) мүгедектігі туралы анықтаманың көшірмесі;
- 5) мемлекеттік зейнетақы төлем орталығынан анықтама немесе 16- жасқа дейін мүгедек-балаға мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақы алатындығы басқа р а с т а й т ы н қ ұ ж а т ;
- б) қамқорлыққа немесе асырап алынған құжаттың көшірмесі.

13. Құжаттар бланкілерін тұтынушы қызмет алатын мекен-жайы бойынша бөлімдерде беріледі.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Тұтынушыға барлық құжаттары толық қабылданған жағдайда мемлекеттік қызмет алу үшін тіркеу нөмірі көрсетілген растау қағазы беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды рәсімдеу кезінде қателер анықталып, құжаттар толық болмаса, сондай-ақ жеке оңалту бағдарламасында бұл қызмет қарастырылмаған болса мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;

2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;

3) сыйылық;

4) толық ақпараттар беру;

5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендтерде көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

1 қосымша

№	Бөлімдердің атауы	Мекен-жайы	телефондары
1	"Қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Ағ.Жұбановтар көшесі, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	"Өйтеке аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Комсомол селосы, Балдырған көшесі, 10	8 (71339) 21-4-69
3	"Алға аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Алға қаласы, Сейфуллин көшесі, 17	8 (71337) 31-1-52
4	"Байғанин аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-5-73
5	"Ырғыз аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ырғыз селосы, Әбілқайыр-хан көшесі, 52	8 (71343) 21-6-50
6	"Қарғалы аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Пацаев көшесі, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	"Қобда аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр-хан көшесі, 47	8 (71341) 21-3-24
8	"Мәртөк аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Мартук селосы, Сейфуллин көшесі, 38	8 (71331) 22-8-13
9	"Мұғалжар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қандығаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 (71333) 36-2-02
10	"Темір аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Байғанин көшесі, 13	8 (71346) 23-0-93
11	"Хромтау аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Бейбітшілік көшесі, 4	8 (71336) 21-8-63

12	"Шалқар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Үргенішбаев көшесі, 13	8 23-0-11	(71335)
13	"Ойыл аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Шернияз көшесі, 66	8 21-9-45	(71332)

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

2 қосымша

Ескерту. 2 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	83 %	89%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	58 %	71%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	74 %	90%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	83 %	96%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	68 %	87%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	57 %	62%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6%	
	90%		

3) мемлекеттік қызметті алу кезінде жіберілетін күту уақыты: ұсыныс жасаған кезде қызмет көрсетіледі.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерінен басқа аптадағы 5 күн ішінде ұсынылады. Жұмыс кестесі сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін. Үзіліс уақыты: сағат 13.00-14.00-ге дейін. Қабылдау алдын-ала тіркеусіз жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындауы қажет:

- 1) еркін үлгідегі өтініш;
- 2) қалалық психологиялық-медициналық-педагогикалық консультациясының қ о р ы т ы н д ы с ы ;
- 3) анасының жеке куәлігі, салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТН), көшірмелері , екінші деңгейдегі банкідегі жеке есеп шотының нөмірі;
- 4) баланың тууы туралы куәлігінің көшірмесі;
- 5) азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі;
- 6) тоқсан сайын мектептен анықтама.

13. Үйде оқитын және тәрбиеленетін мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттар рәсімдеуге бланкілер толтыру қажет емес.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адресстер бойынша жүгінуі қажет.

15. Тұтынушыға барлық құжаттары толық қабылданған жағдайда мемлекеттік қызмет алу үшін тіркеу нөмірі көрсетілген растау қағазы беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қ ы з м е т к е р л е р ж а у а п т ы .

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды қабылдау кезінде қателік табылса, толық болмаса сонымен қатар мектептен үйде оқитыны туралы анықтама болмаса бұл қызмет ұсынылмайды.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) с ы п а й ы л ы қ ;
- 4) т о л ы қ а қ п а р а т т а р б е р у ;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендтерде

көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

Мемлекеттік
көрсету
1 қосымша

қызмет
стандартына

№	Бөлімдердің атауы	Мекен-жайы	телефондары
1	"Қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Ағ.Жұбановтар көшесі, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	"Әйтеке аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Комсомол селосы, Балдырған көшесі, 10	8 (71339) 21-4-69
3	"Алға аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Алға қаласы, Сейфуллин көшесі, 17	8 (71337) 31-1-52
4	"Байғанин аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-5-73
5	"Ырғыз аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ырғыз селосы, Әбілқайыр-хан көшесі, 52	8 (71343) 21-6-50
6	"Қарғалы аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Пацаев көшесі, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	"Қобда аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр-хан көшесі, 47	8 (71341) 21-3-24
8	"Мәртөк аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Мартук селосы, Сейфуллин көшесі, 38	8 (71331) 22-8-13
9	"Мұғалжар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 (71333) 36-2-02
10	"Темір аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Байғанин көшесі, 13	8 (71346) 23-0-93
11	"Хромтау аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Бейбітшілік көшесі, 4	8 (71336) 21-8-63
12	"Шалқар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Үргенішбаев көшесі, 13	8 (71335) 23-0-11
13	"Ойыл аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Шернияз көшесі, 66	8 (71332) 21-9-45

Ескерту. 2 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	81 %	85%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	54 %	63%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үндерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	71 %	76%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрысресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	81 %	84%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	66 %	72%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	52 %	61%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	80%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
	90%	80%	

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерінен басқа аптадағы 5 күн ішінде ұсынылады. Жұмыс кестесі сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін. Үзіліс уақыты: сағат 13.00-14.00-ге дейін. Қабылдау алдын-ала тіркеусіз жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындауы қажет:

- 1) мемлекеттік мекеме басшысымен бекіткен мамандардың аты-жөні
к ө р с е т і л г е н т і з і м і ;
- 2) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТН);
- 3) банктен шот ашу анықтамасы.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін арнайы бланктер қарастырылмаған.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Тұтынушыға барлық құжаттары толық қабылданған жағдайда мемлекеттік қызмет алу үшін тіркеу нөмірі көрсетілген растау қағазы беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қ ы з м е т к е р л е р ж а у а п т ы .

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды рәсімдеу кезінде қателер анықталып, құжаттар толық болмаса, мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға н е г і з д е л е д і :

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) с ы п а й ы л ы қ ;
- 4) т о л ы қ а қ п а р а т т а р б е р у ;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендтерде көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к
к ө р с е т у

қ ы з м е т
с т а н д а р т ы н а

1 қосымша

№	Бөлім атаулары	Мекен жайы	Телефон нөмірі
	Әйтеке би ауданы		
1	"Әйтеке би аудандық жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Комсомол аулы, Балдырған көшесі,10	8 (71339) 21-4-69

2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Комсомол ауылы, Т.Жүргенов көшесі,52	8 21-5-35	(71339)
3	"Әйтеке би аудандық мәдениет және тілдерді дамыту бөлімі" ММ	Комсомол ауылы, Т.Жүргенов көшесі,45	8 22-1-00	(71339)
4	"Әйтеке би аудандық дене тәрбиесі және спорт бөлімі" ММ	Комсомол ауылы, Т.Жүргенов көшесі,45	8 22-0-08	(71339)
5	"Әйтеке би аудандық орталық ауруханасы" МКҚК	Комсомол ауылы, Аблай-хан көшесі, 3	8 21-9-32	(71339)
Алға ауданы				
6	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Алға қаласы, 4 ықшам аудан, 7 А	8 31-8-46	(71337)
7	"Алға аудандық жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Алға қаласы, Сейфуллин көшесі, 17	8 31-1-52	(71337)
8	"Алға аудандық мәдениет және тілдерді дамыту бөлімі" ММ	Алға қаласы, 5 ықшам аудан, 4	8 33-4-60	(71337)
9	"Алға аудандық дене тәрбиесі және спорт бөлімі" ММ	Алға қаласы, 5 ықшам аудан, 4	8 33-4-83	(71337)
10	"Алға аудандық орталық ауруханасы" МКҚК	Алға қаласы, Есет Батыр көшесі, 24	8 31-9-03	(71337)
Байғанин ауданы				
11	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 22-7-58	(71345)
12	"Байғанин аудандық жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 22-5-73	(71345)
13	"Байғанин аудандық мәдениет және тілдерді дамыту бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Барат батыр көшесі, 52	8 22-7-75	(71345)
14	"Байғанин аудандық дене тәрбиесі және спорт бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 41	8 23-7-43	(71345)
15	"Байғанин аудандық орталық ауруханасы" МКҚК	Қарауылкелді ауылы, Асау батыр көшесі, 10	8 22-1-00	(71345)
Ырғыз ауданы				
16	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Ырғыз ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 52	8 21-5-63	(71343)
17	"Ырғыз аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ырғыз ауылы, Әбілқайыр - хан көшесі, 52	8 21-6-50	(71343)
18	"Ырғыз аудандық мәдениет және тілдерді дамыту бөлімі" ММ	Ырғыз ауылы, Жангелды көшесі, 28	8 21-3-09	(71343)
19	"Ырғыз аудандық дене тәрбиесі және спорт бөлімі" ММ	Ырғыз ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 28	8 21-8-60	(71343)

20	"Ырғыз аудандық орталық ауруханасы" МКҚК	Ырғыз ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 2	8 21-1-07	(71343)
Қарғалы ауданы				
21	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Бадамша аулы, Цибульчик көшесі, 32	8 22-3-33	(71342)
22	"Қарғалы аудандық жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Пацаев көшесі 11А	8 22-2-98	(71342)
23	"Қарғалы аудандық мәдениет және тілдерді дамыту бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Әйтекеби көшесі 32	8 23-1-48	(71342)
24	"Қарғалы аудандық дене тәрбиесі және спорт бөлімі" ММ	Бадамша аулы, Цибульчик көшесі, 11	8 23-2-30	(71342)
25	"Қарғалы аудандық орталық ауруханасы" МКҚК	Бадамша аулы, Цибульчик көшесі, 4	8 22-1-99	(71342)
Қобда ауданы				
26	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Қобда аулы, Әбілқайыр - хан көшесі, 53	8 (71341) 21-533	
27	"Қобда аудандық жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр-хан көшесі, 47	8 21-3-24	(71341)
28	"Қобда аудандық мәдениет және тілдерді дамыту бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Астана көшесі, 42	8 21-5-49	(71341)
29	"Қобда аудандық дене тәрбиесі және спорт бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Астана көшесі, 48	8 22-0-18	(71341)
30	"Қобда аудандық орталық ауруханасы" МКҚК	Қобда ауылы, Иман көшесі, 1	8 21-1-93	(71341)
Мәртөк ауданы				
31	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Мәртөк ауылы, Сейфуллин көшесі, 38	8 21-0-63	(71331)
32	"Мәртөк аудандық жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Мәртөк ауылы, Сейфуллин көшесі, 38	8 22-8-13	(71331)
33	"Мәртөк аудандық мәдениет және тілдерді дамыту бөлімі" ММ	Мәртөк ауылы, Сейфуллин көшесі, 38	8 21-1-64	(71331)
34	"Мәртөк аудандық дене тәрбиесі және спорт бөлімі" ММ	Мәртөк ауылы, Сейфуллин көшесі, 38	8 22-9-62	(71331)
35	"Мәртөк аудандық орталық ауруханасы" МКҚК	Мәртөк ауылы, Ақбұлақ көшесі, 1	8 21-7-52	(71331)
Мұғалжар ауданы				
36	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 3-62-01	(71333)
37		Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 36-2-02	(71333)

	"Мұғалжар аудандық жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ			
38	"Мұғалжар аудандық мәдениет және тілдерді дамыту бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Садовая көшесі, 8	8 36-5-62	(71333)
39	"Мұғалжар аудандық дене тәрбиесі және спорт бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Гагарина көшесі, 6	8 37-2-32	(71333)
40	"Мұғалжар аудандық орталық ауруханасы" МКҚК	Қандыағаш қаласы, Баймухамбет көшесі, 2	8 34-3-54	(71333)
Темір ауданы				
41	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Желтоқсан көшесі, 5	8 22-7-48	(71346)
42	"Темір аудандық жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Байғанин көшесі, 13	8 23-0-93	(71346)
43	"Темір аудандық мәдениет және тілдерді дамыту бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Желтоқсан көшесі, 5	8 22-2-49	(71346)
44	"Темір аудандық дене тәрбиесі және спорт бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Желтоқсан көшесі, 5	8 22-5-62	(71346)
45	"Темір аудандық орталық ауруханасы" МКҚК	Шұбарқұдық ауылы, Желтоқсан көшесі, 5	8 22-7-03	(71346)
Хромтау ауданы				
46	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Спорт көшесі, 2	8 21-6-51	(71336)
47	"Хромтау аудандық жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Бейбітшілік көшесі, 4	8 21-8-63	(71336)
48	"Хромтау аудандық мәдениет және тілдерді дамыту бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Лахно көшесі, 37	8 24-7-55	(71336)
49	"Хромтау аудандық дене тәрбиесі және спорт бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Спорт көшесі, 2	8 25-2-04	(71336)
50	"Хромтау аудандық орталық ауруханасы" МКҚК	Хромтау қаласы, Абай көшесі, 11	8 22-2-60	(71336)
Шалқар ауданы				
51	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Е.Көтібарұлы көшесі, 84	8 21-3-36	(71335)
52	"Шалқар аудандық жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Үргенішбаев көшесі, 13	8 23-0-11	(71335)
53	"Шалқар аудандық мәдениет және тілдерді дамыту бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Е.Көтібарұлы көшесі, 53	8 21-8-62	(71335)
54	"Шалқар аудандық дене тәрбиесі және спорт бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Әйтекеби көшесі, 63	8 23-3-87	(71335)
55	"Шалқар аудандық орталық ауруханасы" МКҚК	Шалқар қаласы,		

		Мажит Сыдықұлы көшесі, 1	8 21-2-83	(71335)
	Ойыл ауданы			
56	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Ойыл аулы, Жолмырзаев көшесі, 3	8 21-7-32	(71332)
57	"Ойыл аудандық жұмыспен қамтуды үйлестіру және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Шернияз көшесі, 66	8 21-9-45	(71332)
58	"Ойыл аудандық мәдениет және тілдерді дамыту бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Көкжар көшесі, 43	8 21-7-72	(71332)
59	"Ойыл аудандық дене тәрбиесі және спорт бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Құрманғазы көшесі, 43	8 21-2-49	(71332)
60	"Ойыл аудандық орталық ауруханасы" МКҚК	Ойыл ауылы, Көкжар көшесі, 64	8 21-0-80	(71332)

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

2 қосымша

Ескерту. 2 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	97%	82 %	95%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	82%	80 %	93%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үндерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	86%	76 %	92%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	90%	86 %	96%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	87%	85 %	93%
	77%	76 %	91%

4) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысымен бекітілген жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімі 92 тармағы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерімен (одан әрі Бөлім) көрсетіледі (осы стандартқа 1-қосымша).

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау туралы шешім.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасында тұратын жан басына шаққандағы кірісі кедейлік шегінен аспайтын ҚР азаматтарына, оралмандарға, қашқын мәртебесі бар тұлғаларға, шетел азаматтары, азаматтығы жоқ, бірақ Қазақстан Республикасында тұруға құқығы бар азаматтарға көрсетіледі.

Атаулы әлеуметтік көмек жұмыспен қамту уәкілетті органдарында тіркеуде тұрған жұмыссыздарға, мүгедектерге және бір айдан артық емес стационарлық емделуде болған тұлғаларға, оқушылар мен студенттерге, күндізгі оқу бөліміндегі курсанттар мен тыңдаушыларға, магистратура мен аспирантураны қоса алғанда, сонымен қатар I, II топ мүгедектерін, сексен жастан жоғары тұлғаларды, жеті жасқа дейінгі бала күтімімен отырған азаматтарға тағайындалады.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

- 1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері - 10 минут;
- 2) құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 40 минут ;
- 3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 20 минут.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерінде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерінен басқа 5 күнде ұсынылады . Жұмыс кестесі 9.00 - 18.00 дейін, түскі үзіліс 13.00-14.00 дейін. Қабылдау алдынала жазылмайды, жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындауы қажет:

- 1) ө т і н і ш ;

- 2) отбасы құрамы туралы мәлімет;
- 3) өтініш иесінің отбасы мүшелерінің тапқан табысы туралы мәліметтер (отбасының жұмыс жасайтын мүшелері - өткен тоқсандағы еңбек ақысы туралы анықтама, зейнетақы, жәрдемақы алушылар зейнетақысы немесе жәрдемақысы көлемі туралы анықтама);
- 4) қосалқы шаруашылығы туралы мәлімет.

Өтініш иесі құжаттарын тапсыру кезінде жеке төлқұжатын, ӘЖК, СТН және банкідегі жеке шотының нөмірін көрсетуі қажет.

13. Құжаттар бланкілерін тұтынушы қызмет алатын мекен-жайы бойынша Бөлімдерде беріледі.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Тұтынушыға барлық құжаттары толық қабылданған жағдайда мемлекеттік қызмет алу үшін тіркеу нөмірі көрсетілген растау қағазы беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек отбасының жан басына шаққандағы табысы кедейлік шегінен асып кеткен отбасына, ұсынылған жұмыстан себепсіз бас тартқан жұмыссыздарға, өз еркімен қоғамдық жұмыстан, оқу мен қайта оқудан бас тартқан азаматтарға, құжаттары толық емес тұлғаларға мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыйпаылық;
- 4) толық ақпараттар беру;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендтерде көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

1 қосымша

№	Бөлімдердің атауы	Мекен-жайы	телефондары
1	"Қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Ағ.Жұбановтар көшесі, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	"Өйтеке аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Комсомол селосы, Балдырған көшесі, 10	8 (71339) 21-4-69
3	"Алға аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Алға қаласы, Сейфуллин көшесі, 17	8 (71337) 31-1-52
4	"Байғанин аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-5-73

5	"Ырғыз аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ырғыз селосы, Әбілқайыр-хан көшесі, 52	8 21-6-50	(71343)
6	"Қарғалы аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Пацаев көшесі, 11 "А"	8 22-2-98	(71342)
7	"Қобда аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр-хан көшесі, 47	8 21-3-24	(71341)
8	"Мәртөк аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Мартук селосы, Сейфуллин көшесі, 38	8 22-8-13	(71331)
9	"Мұғалжар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 36-2-02	(71333)
10	"Темір аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Байғанин көшесі, 13	8 23-0-93	(71346)
11	"Хромтау аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Бейбітшілік көшесі, 4	8 21-8-63	(71336)
12	"Шалқар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Үргенішбаев көшесі, 13	8 23-0-11	(71335)
13	"Ойыл аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Шернияз көшесі, 66	8 21-9-45	(71332)

Мемлекеттік

көрсету

2 қосымша

қызмет

стандартына

Ескерту. 2 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	83%	89%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	57%	71%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%		84%

қаулысымен бекітілген жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімі 22 тармағы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерімен (одан әрі Бөлім) көрсетіледі (осы стандартқа 1-қосымша).

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): жұмыссыз азаматтарды тіркеу туралы анықтама.

6. Мемлекеттік қызмет өздеріне байланысты емес себептермен табыс әкелетін еңбекпен айналыспайтын жұмысқа жарамды, жұмыс іздеп жүрген және еңбек етуге әзір адамдарға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері - 10 күн;
2) құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 40 минут ;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 30 минут.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Мемлекеттік қызмет, сенбі және жексенбі күндерінен басқа аптасына 5 күн көрсетіледі, бекітілген жұмыс кестесіне сәйкес сағат 9.00-18.00 дейін, үзіліс сағат 13.00-14.00 дейін. Қабылдау алдын-ала тіркеусіз жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындауы қажет:

- 1) жеке куәлік (төлқұжат);
- 2) еңбек қызметін растайтын құжаттар;
- 3) әлеуметтік жеке кодтың берілгені туралы куәлік (ӘЖК);
- 4) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТН);
- 5) шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдар бұдан басқа, шетелдіктің Қазақстан Республикасында тұруға ықтиярхатын және азаматтығы жоқ адамның ішкі істер органдарында тіркелгені туралы белгісі бар куәлігін ұсынады;
- 6) оралмандар халықтың көші-көн мәселелері жөніндегі уәкілетті органның аумақтың қызметтері берген оралман куәлігін табыс етеді.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін арнайы бланктер қарастырылмаған.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адресстер бойынша жүгінуі қажет.

15. Тұтынушыға барлық құжаттары толық қабылданған жағдайда мемлекеттік қызмет алу үшін тіркеу нөмірі көрсетілген растау қағазы беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды рәсімдеу кезінде қателер анықталып, құжаттар толық болмаса, мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыйылық;
- 4) толық ақпараттар беру;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адресстері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі.

Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендтерде көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

1 қосымша

№	Бөлімдердің атауы	Мекен-жайы	телефондары
1	"Қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Ағ.Жұбановтар көшесі, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	"Әйтеке аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Комсомол селосы, Балдырған көшесі, 10	8 (71339) 21-4-69
3	"Алға аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Алға қаласы, Сейфуллин көшесі, 17	8 (71337) 31-1-52
4	"Байғанин аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-5-73
5	"Ырғыз аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ырғыз селосы, Әбілқайыр-хан көшесі, 52	8 (71343) 21-6-50
6	"Қарғалы аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Пацаев көшесі, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	"Қобда аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр-хан көшесі, 47	8 (71341) 21-3-24
8	"Мәртөк аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Мартук селосы, Сейфуллин көшесі, 38	8 (71331) 22-8-13
9	"Мұғалжар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қандығаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 (71333) 36-2-02
10		Шұбарқұдық ауылы,	

	"Темір аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Байғанин көшесі, 13	8 23-0-93	(71346)
11	"Хромтау аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Бейбітшілік көшесі, 4	8 21-8-63	(71336)
12	"Шалқар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Үргенішбаев көшесі, 13	8 23-0-11	(71335)
13	"Ойыл аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Шернияз көшесі, 66	8 21-9-45	(71332)

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

2 қосымша

Ескерту. 2 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	97%	84 %	89%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	82%	81 %	89%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	86%	77 %	87%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	90%	87 %	91%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	87%	86 %	91%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	77%	75 %	86%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): тіркеу, есепке алу, жеңілдік және өтемақы ұсыну.

6. Мемлекеттік қызмет көрсетіледі:

1) әуе және жер асты ядролық жарылыстары кезінде (1949-1965 жылдары) радиоактивті зиянды қалдықтар аумағында әскери қызметін өтеген немесе жұмыс жасаған азаматтарға;

2) жер асты ядролық жарылыстары кезінде (1966-1990ж.ж.) осы аймақта тұрған, әскери қызметін өтеген немесе жұмыс жасаған азаматтарға;

3) осы аймақта әлеуметтік-экономикалық жеңілдік мәртебесімен 1949-1990 жылдары тұрған, әскери қызметін өтеген, жұмыс жасаған азаматтарға.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері - 1 күн;

2) құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 30 минут

3) мемлекеттік қызметті алу кезінде жіберілетін күту уақыты: ұсыныс жасаған кезде қызмет көрсетіледі.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Мемлекеттік қызмет сенбі, жексенбі күндерінен басқа аптадағы 5 күн ішінде ұсынылады. Жұмыс кестесі сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін. Үзіліс уақыты: сағат 13.00-14.00-ге дейін. Қабылдау алдын - ала жазылмайды, жедел қызмет көрсетіледі.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттарды дайындауы қажет:

1) өтініш;

2) жеке куәлік көшірмесі;

3) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТН) көшірмесі;

4) әлеуметтік жеке кодының (ӘЖК) көшірмесі;

5) азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі;

6) екінші деңгейдегі банкідегі жеке есеп шотының нөмірі;

7) Семей ядролық сынақ полигоны аймағында 1949-1965, 1966-1990 жылдары аралығында тұрғаны туралы (жұмыс жасағаны, әскери қызметін өтегенін) растаушы құжат.

13. Құжаттар бланкілерін тұтынушы қызмет алатын мекен-жайы бойынша бөлімдерде беріледі.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Тұтынушыға барлық құжаттары толық қабылданған жағдайда мемлекеттік қызмет алу үшін тіркеу нөмірі көрсетілген растау қағазы беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды рәсімдеу кезінде қателер анықталып, құжаттар толық болмаса, сондай-ақ жеке оңалту бағдарламасында бұл қызмет қарастырылмаған болса мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыйылық;
- 4) толық ақпараттар беру;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

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

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және

заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендтерде көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

1 қосымша

№	Бөлімдердің атауы	Мекен-жайы	телефондары
1	"Қалалық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Ағ.Жұбановтар көшесі, 289 "А"	8 (7132) 51-22-49
2	"Әйтеке аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Комсомол селосы, Балдырған көшесі, 10	8 (71339) 21-4-69
3	"Алға аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Алға қаласы, Сейфуллин көшесі, 17	8 (71337) 31-1-52
4	"Байғанин аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-5-73
5	"Ырғыз аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ырғыз селосы, Әбілқайыр-хан көшесі, 52	8 (71343) 21-6-50
6	"Қарғалы аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Пацаев көшесі, 11 "А"	8 (71342) 22-2-98
7	"Қобда аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр-хан көшесі, 47	8 (71341) 21-3-24
8	"Мәртөк аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Мартук селосы, Сейфуллин көшесі, 38	8 (71331) 22-8-13
9		Қандыағаш қаласы,	

	"Мұғалжар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шынтасов көшесі, 6	8 36-2-02	(71333)
10	"Темір аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Байғанин көшесі, 13	8 23-0-93	(71346)
11	"Хромтау аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Бейбітшілік көшесі, 4	8 21-8-63	(71336)
12	"Шалқар аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Үргенішбаев көшесі, 13	8 23-0-11	(71335)
13	"Ойыл аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Шернияз көшесі, 66	8 21-9-45	(71332)

М е м л е к е т т і к

к ө р с е т у

2 қосымша

қ ы з м е т

с т а н д а р т ы н а

Ескерту. 2 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	82 %	88%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	58 %	74%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үндерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	73 %	82%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	83 %	95%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	68 %	79%
	80%	55 %	71%

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): жазбаша хабарлама

6. Мемлекеттік қызмет әйел немесе ер жынысты кәмелетке толған тұлғаларға мына жағдайлардан басқа кезде көрсетіледі:

1) сот әрекетке қабілетсіз немесе әрекет қабілеттілігі шектеулі деп таныған адамдарға ;

2) сот бойынша ата-ана құқықтарынан айырылған немесе ата-ана құқықтарын сот шектеген адамдарға ;

3) өзіне заңмен жүктелген міндеттерді тиісінше орындамағаны үшін қорғаншылық (қамқоршылық) міндеттерден шеттетілген адамдарға;

4) бұрын бала асырап алушылар, егер сот олардың кінәсінен бала асырап алудың күшін жойған болса ;

5) денсаулығының жай-күйіне байланысты баланы тәрбиелеуге міндеттерін жүзеге асыра алмайтын адамдарға.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі - 15 күн;

2) құжаттарды тапсыру кезінде кезек күту уақыты - 20 минут;

3) қызмет көрсету нәтижесін алу кезінде кезек күту уақыты - 20 минут.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерінде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Бөлімдердің жұмыс кестесі туралы ақпарат осы стандарттың 2 қосымшасында көрсетілген. Келушілерді қабылдау кезек бойынша жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындау қажет:

1) патронатқа үміткердің еркін үлгіде жазған өтініші;

2) үміткердің жеке куәлігі (паспорты);

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін белгіленген үлгідегі арнайы бланкі қарастырылмаған.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Мемлекеттік қызмет алу үшін құжаттар тапсырғанда тұтынушыға қарау мерзімі көрсетілген талон беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтату немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту жоқ.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыйылық;
- 4) толық ақпараттар беру;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 3-қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендте көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к
к ө р с е т у

қ ы з м е т
с т а н д а р т ы н а

1 қосымша

п/п	Бөлімдер атауы	Орналасқан мекен-жайы	Телефон нөмірі
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Алтынсарин көшесі, 2	8 (7132) 21-16-05
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Комсомол ауылы, Т.Жүргенов көшесі, 52	8 (71339) 21-5-35
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Алға қаласы, 4 ықшам аудан, 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-7-58
5	"Бірғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Бірғыз ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 52	8 (71343) 21-5-63
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Цибульчик көшесі, 32	8 (71342) 22-3-33
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 53	8 (71341) 21-5-33
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Мәртөк ауылы, Сейфуллин көшесі, 38	8 (71331) 21-0-63
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 (71333) 3-62-01
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Желтоқсан көшесі, 5	8 (71346) 22-7-48
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Спорт көшесі, 2	8 (71336) 21-6-51
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Е.Көтібарұлы көшесі, 84	8 (71335) 21-3-36
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	О й ы л а у ы л ы , Жолмырзаев көшесі, 3	8 (71332) 21-7-32

Мемлекеттік
көрсету
2 қосымша

қызмет
стандартына

п/п	Бөлімдер атауы	Қабылдау күндері	Қабылдау уақыты	Үзіліс
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" " ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" " ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00

Мемлекеттік
көрсету
3 қосымша

қызмет
стандартына

*Ескерту. 3 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының
2008.12.03 N 410 Қаулысымен.*

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			

Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты:
"Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою"

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызметтің анықтамасы: жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою.

2. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету:

1) "Неке және отбасы туралы" Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 17 желтоқсанындағы N 321 Заңы 101 бабы;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1999 жылғы 9 қыркүйектегі N 1346 қаулысымен бекітілген Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру Ережесінің 7 тармағы;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысымен бекітілген жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімі 26 тармағы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі аудан, облыстық маңыздағы қалалық білім беру бөлімдерімен (одан әрі Бөлім) көрсетіледі (осы стандартқа 1-қосымша).

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): өңірлік есепке алу.

6. Мемлекеттік қызмет жетім балаларға, ата-анасының қамқорынсыз қалған балаларға, жақын туысқандарына, білім беру мекемелердің әкімшіліктеріне көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі - 3 күн;

2) құжаттарды тапсыру кезінде кезек күту уақыты - 30 минут;

3) қызмет көрсету нәтижесін алу кезінде кезек күту уақыты - 30 минут.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерінде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Бөлімдердің жұмыс кестесі туралы ақпарат осы стандарттың 2 қосымшасында көрсетілген. Келушілерді қабылдау кезек бойынша жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындау қажет:

- 1) ата-анасының қайтыс болғаны туралы анықтама;
- 2) ата-ана құқығынан айырылғаны туралы немесе ата-аналарының бас бостандығынан айырылғаны туралы анықтама;
- 3) тууы туралы куәлігі;
- 4) ата-анасының баладан бас тартуы туралы нотариалды куәландырылған құжатты;
- 5) тұрғылықты жерінен анықтама;
- 6) кәмелетке толмағанның тұрмыс жағдайын зерттеу актісі.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін белгіленген үлгідегі арнайы бланкілер қарастырылмаған.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Мемлекеттік қызмет алу үшін құжаттар тапсырғанда тұтынушыға қарау мерзімі көрсетілген талон беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды ресімдеуде қате жіберілсе, құжаттар түгел болмаса, мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыйылық;
- 4) толық ақпараттар беру;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 3 -қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендте көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

к ө р с е т у

1 қосымша

қ ы з м е т

с т а н д а р т ы н а

п/п	Бөлімдер атауы	Орналасқан мекен-жайы	Телефон нөмірі
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Алтынсарин көшесі, 2	8 (7132) 21-16-05
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Комсомол ауылы, Т.Жүргенов көшесі, 52	8 (71339) 21-5-35
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Алға қаласы, 4 ықшам аудан, 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-7-58
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Ырғыз ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 52	8 (71343) 21-5-63
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Бадамша ауылы,	8 (71342) 22-3-33

		Цибульчик көшесі, 32	
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 53	8 (71341) 21-5-33
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Мәртөк ауылы, Сейфуллин көшесі, 38	8 (71331) 21-0-63
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 (71333) 3-62-01
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Желтоқсан көшесі, 5	8 (71346) 22-7-48
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Спорт көшесі, 2	8 (71336) 21-6-51
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Е.Көгібарұлы көшесі, 84	8 (71335) 21-3-36
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Жолмырзаев көшесі, 3	8 (71332) 21-7-32

М е м л е к е т т і к
к ө р с е т у
2 қосымша

қ ы з м е т
с т а н д а р т ы н а

п/п	Бөлімдер атауы	Қабылдау күндері	Қабылдау уақыты	Үзіліс
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00

12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

3 қосымша

Ескерту. 3 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	82%	74%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80%	54%	80%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	73%	88%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	86%	94%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	62%	84%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	48%	78%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0.5%	0.7%	
	95%	70%	

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерінде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Бөлімдердің жұмыс кестесі туралы ақпарат осы стандарттың 2 қосымшасында көрсетілген. Келушілерді қабылдау кезек бойынша жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындау қажет:

- 1) ата-анасының еркін түрде жазылған өтініші;
- 2) ерлі-зайыптылардың жеке куәлігі;
- 3) баланың тууы туралы куәлігінің көшірмесі.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін белгіленген үлгідегі арнайы бланкі қарастырылмаған.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Мемлекеттік қызмет алу үшін құжаттар тапсырғанда тұтынушыға қарау мерзімі көрсетілген талон беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтату немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту жоқ.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыйылық;
- 4) толық ақпараттар беру;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 3-қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендте көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к
к ө р с е т у
1 қосымша

қ ы з м е т
с т а н д а р т ы н а

п/п	Бөлімдер атауы	Орналасқан мекен-жайы	Телефон нөмірі
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Алтынсарин көшесі, 2	8 (7132) 21-16-05
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Комсомол ауылы, Т.Жүргенов көшесі, 52	8 (71339) 21-5-35

3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Алға қаласы, 4 ықшам аудан, 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-7-58
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Ырғыз ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 52	8 (71343) 21-5-63
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Цибульчик көшесі, 32	8 (71342) 22-3-33
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 53	8 (71341) 21-5-33
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Мәртөк ауылы, Сейфуллин көшесі, 38	8 (71331) 21-0-63
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 (71333) 3-62-01
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Желтоқсан көшесі, 5	8 (71346) 22-7-48
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Спорт көшесі, 2	8 (71336) 21-6-51
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Е.Көтібарұлы көшесі, 84	8 (71335) 21-3-36
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	О й ы л а у ы л ы , Жолмырзаев көшесі, 3	8 (71332) 21-7-32

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

2 қосымша

п/п	Бөлімдер атауы	Қабылдау күндері	Қабылдау уақыты	Үзіліс
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
8			9.00-18.00	13.00-14.00

	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін		
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00

М е м л е к е т т і к
к ө р с е т у
3 қосымша

қ ы з м е т
с т а н д а р т ы н а

*Ескерту. 3 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының
2008.12.03 N 410 Қаулысымен.*

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	83%	90%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80%	56%	77%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	74%	86%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	87%	93%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	64%	81%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	50%	76%

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): қорғаншылық кеңесінің қаулысы.

6. Мемлекеттік қызмет кәмелетке толмағандардың ата-аналарына немесе заңды өкілдеріне (қорғаншыларына, қамқоршыларына) көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

- 1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі - 15 күн;
- 2) құжаттарды тапсыру кезінде кезек күту уақыты - 40 минут;
- 3) қызмет көрсету нәтижесін алу кезінде кезек күту уақыты - 20 минут.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерінде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Бөлімдердің жұмыс кестесі туралы ақпарат осы стандарттың 2 қосымшасында көрсетілген. Келушілерді қабылдау кезек бойынша жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындау қажет:

- 1) баланың ата-анасының, қорғаншысының (қамқоршысының) өтініші;
- 2) баланың тууы туралы куәлігінің көшірмесі;
- 3) ерлі-зайыптылардың, қорғаншының (қамқоршының) жеке куәлігінің көшірмесі;

4) баланың ата-анасының неке туралы куәлігінің көшірмесі;

5) азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі;

6) 10 жастан жоғары жастағы баланың оқу орнында куәландырылған өтініш - келісімі;

7) қайтарылып алынатын тұрғын үйдің техникалық паспортының түпнұсқасы мен көшірмесі;

8) сатып алынатын тұрғын үй техникалық паспортының көшірмесі, егер үй ауыстырылатын болса, онда сол үйдің техникалық паспортының көшірмесі;

9) қорғаншы (қамқоршы) қосымша әкімдіктің қорғаншылық пен қамқоршылық тағайындау туралы қаулысының көшірмесін және қорғаншының (қамқоршының) жеке куәлігін тапсырады.

Ата-ананың арызы олардың әрқайсысының қатысуымен жеке куәлігі бойынша нотариалды куәландырылады.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін белгіленген үлгідегі арнайы бланкі қарастырылмаған.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Мемлекеттік қызмет алу үшін құжаттар тапсырғанда тұтынушыға қарау мерзімі көрсетілген талон беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды ресімдеуде қате жіберілсе, құжаттар түгел болмаса, сонымен бірге, "Неке және отбасы туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 114 бабының 1 тармағы қаралған жағдайларда қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыйылық;
- 4) толық ақпараттар беру;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 3 -қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және

заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендте көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

1 қосымша

п/п	Бөлімдер атауы	Орналасқан мекен-жайы	Телефон нөмірі
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Алтынсарин көшесі, 2	8 (7132) 21-16-05
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Комсомол ауылы, Т.Жүргенов көшесі, 52	8 (71339) 21-5-35
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Алға қаласы, 4 ықшам аудан, 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-7-58
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Ырғыз ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 52	8 (71343) 21-5-63
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Цибульчик көшесі, 32	8 (71342) 22-3-33
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 53	8 (71341) 21-5-33
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Мәртөк ауылы, Сейфуллин көшесі, 38	8 (71331) 21-0-63
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 (71333) 3-62-01
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Желтоқсан көшесі, 5	8 (71346) 22-7-48
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Хромтау қаласы,	8 (71336) 21-6-51

		Спорт көшесі, 2	
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Е.Көтібарұлы көшесі, 84	8 (71335) 21-3-36
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Жолмырзаев көшесі, 3	8 (71332) 21-7-32

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

2 қосымша

п/п	Бөлімдер атауы	Қабылдау күндері	Қабылдау уақыты	Үзіліс
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

3 қосымша

Ескерту. 3 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

--	--	--	--

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	80%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80%	50%	50%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	70%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	85%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	60%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	45%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0.5%	0.7%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	70%

қосымша

**Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты:
"Жетімдерді, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды әлеуметтік қамсыздандыруға құжаттар ресімдеу"**

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызметтің анықтамасы: жетімдерді, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды әлеуметтік қамсыздандыруға құжаттар ресімдеу.

2. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету:

1) "Неке және отбасы туралы" Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 17 желтоқсанындағы N 321 Заңы 106 бабының 2 тармағы;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1999 жылғы 9 қыркүйектегі N 1346 қаулысымен бекітілген Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру Ережесінің 3 тармағы;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысымен бекітілген жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімі 91 тармағы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі аудан, облыстық маңыздағы қалалық білім беру бөлімдерімен (одан әрі Бөлім) көрсетіледі (осы стандартқа 1-қосымша).

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): тиісті әкімдік қаулысы.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі - 30 күн;

2) құжаттарды тапсыру кезінде кезек күту уақыты - 20 минут;

3) қызмет көрсету нәтижесін алу кезінде кезек күту уақыты - 20 минут.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерінде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Бөлімдердің жұмыс кестесі туралы ақпарат осы стандарттың 2 қосымшасында көрсетілген. Келушілерді қабылдау кезек бойынша жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды

толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындау қажет:

- 1) болашақ қорғаншының (қамқоршының) өтініші;
- 2) егер қорғаншылық ерлі-зайыптылардың біреуінің атына ресімделсе, екіншісінің өтініш-келісімі;
- 3) баланың ата-анасының жоқ екендігін дәлелдейтін құжаттар (қайтыс болғаны туралы куәлігінің көшірмесі, сот шешімі немесе үкімі, ауруы туралы анықтама, ата-анасының бала тәрбиелеу мен асыраудан бас тартқанын дәлелдейтін және ата-аналарына іздеу салынғаны туралы және т.б. құжаттар) немесе ата-анасының қорғаншылықты (қамқоршылықты) ресімдеуге келісімі;
- 4) қорғаншылыққа (қамқоршылыққа) үміткердің неке туралы куәлігінің көшірмесі;
- 5) жұмыс орнынан атқаратын қызметі мен еңбекақысы көрсетілген анықтама;
- 6) облыстық прокуратурадан сотталмағаны туралы анықтама;
- 7) қорғаншылыққа (қамқоршылыққа) үміткердің және онымен бірге тұратын отбасының басқа мүшелерінің денсаулығы туралы анықтама (Ақтөбе қаласы білім бөлімінің жолдамасы бойынша);
- 8) баланың тууы туралы куәлігінің көшірмесі;
- 9) 10 жастан жоғары жастағы баланың оқу орнында куәландырылған арыз - келісімі;
- 10) баланың денсаулығы туралы анықтама;
- 11) бала оқитын мектептен (мектепке дейінгі мекемеден, КМ, КЛ және т. б.) анықтама;
- 12) баланың тұрғылықты жерінен анықтама және тұрғын үйдің құжаттары;
- 13) қорғаншылыққа (қамқоршылыққа) үміткердің және ерлі-зайыптылардың екіншісінің жеке куәлігінің көшірмесі;
- 14) баланы тәрбиелеуге тілек білдірген тұлғаның тұрмыс жағдайын зерттеу актісі;
- 15) қамқоршылыққа (қорғаншылыққа) алынатын баланың тұрмыс жағдайын зерттеу актісі.

Ескерту. 12 тармақ 14), 15) тармақшалармен толықтырылды - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Барлық құжаттар 2 данадан дайындалады. Құжаттардың көшірмелері мен арыздар нотариалды куәландырылады.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін белгіленген үлгідегі арнайы бланкілер қарастырылмаған.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адресстер бойынша жүгінуі қажет.

15. Мемлекеттік қызмет алу үшін құжаттар тапсырғанда тұтынушыға қарау мерзімі көрсетілген талон беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды ресімдеуде қате жіберілсе, құжаттар түгел болмаса, сонымен бірге, "Неке және отбасы туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 114 бабының 1 тармағы қаралған жағдайларда қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыйылық;
- 4) толық ақпараттар беру;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 3 -қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адресстері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні

және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендте көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

1 қосымша

п/п	Бөлімдер атауы	Орналасқан мекен-жайы	Телефон нөмірі
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Алтынсарин көшесі, 2	8 (7132) 21-16-05
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Комсомол ауылы, Т.Жүргенов көшесі, 52	8 (71339) 21-5-35
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Алға қаласы, 4 ықшам аудан, 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-7-58
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Ырғыз ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 52	8 (71343) 21-5-63
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Цибульчик көшесі, 32	8 (71342) 22-3-33
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 53	8 (71341) 21-5-33
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Мәртөк ауылы, Сейфуллин көшесі, 38	8 (71331) 21-0-63
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 (71333) 3-62-01
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Желтоқсан көшесі, 5	8 (71346) 22-7-48
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Спорт көшесі, 2	8 (71336) 21-6-51
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Шалқар қаласы,	8 (71335) 21-3-36

		Е.Көгібарұлы көшесі, 84	
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Жолмырзаев көшесі, 3	8 (71332) 21-7-32

М е м л е к е т т і к
к ө р с е т у
2 қосымша

қ ы з м е т
с т а н д а р т ы н а

п/п	Бөлімдер атауы	Қабылдау күндері	Қабылдау уақыты	Үзіліс
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00

М е м л е к е т т і к
к ө р с е т у
3 қосымша

қ ы з м е т
с т а н д а р т ы н а

Ескерту. 3 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері		Көрсеткіштің жылдағы	Көрсеткіштің жылдағы
--	--	----------------------	----------------------

	Көрсеткіштің нормативтік мәні	нысаналы мәні	ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	82%	85%
1.2. қызмет аруды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80%	56%	69%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	74%	81%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	86%	90%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	64%	76%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	53%	70%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0.5%	0.7%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	74%	81%

қосымша

**Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты:
"Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру"**

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызметтің анықтамасы: қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру.

2. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету:

1) "Неке және отбасы туралы" Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 17 желтоқсанындағы № 321 Заңы 106 бабының 2 тармағы;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы Ережесінің 15 тармағы;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы № 561 қаулысымен бекітілген жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімі 118 тармағы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі аудан, облыстық маңыздағы қалалық білім беру бөлімдерімен (одан әрі Бөлім) көрсетіледі (осы стандартқа 1-қосымша).

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): қорғаншылық және қамқоршылық туралы анықтама.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі - 3 күн;

2) құжаттарды тапсыру кезінде кезек күту уақыты - 20 минут;

3) қызмет көрсету нәтижесін алу кезінде кезек күту уақыты - 20 минут.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерінде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Бөлімдердің жұмыс кестесі туралы ақпарат осы стандарттың 2 қосымшасында көрсетілген. Келушілерді қабылдау кезек бойынша жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындау қажет:
- 1) қорғаншының (қамқоршының) еркін үлгіде жазған өтініші;
 - 2) қорғаншының (қамқоршының) жеке куәлігі (төлқұжаты).

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін белгіленген үлгідегі арнайы бланкілер қарастырылмаған.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Мемлекеттік қызмет алу үшін құжаттар тапсырғанда тұтынушыға қарау мерзімі көрсетілген талон беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтату немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту жоқ.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыпайылық;
- 4) толық ақпараттар беру;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 3 -қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендте көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

1 қосымша

п/п	Бөлімдер атауы	Орналасқан мекен-жайы	Телефон нөмірі
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Алтынсарин көшесі, 2	8 (7132) 21-16-05
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Комсомол ауылы, Т.Жүргенов көшесі, 52	8 (71339) 21-5-35
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Алға қаласы, 4 ықшам аудан, 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-7-58
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Ырғыз ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 52	8 (71343) 21-5-63
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Цибульчик көшесі, 32	8 (71342) 22-3-33
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 53	8 (71341) 21-5-33
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Мәртөк ауылы, Сейфуллин көшесі, 38	8 (71331) 21-0-63
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 (71333) 3-62-01
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы,	8 (71346) 22-7-48

		Желтоқсан көшесі, 5	
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Спорт көшесі, 2	8 (71336) 21-6-51
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Е.Көтібарұлы көшесі, 84	8 (71335) 21-3-36
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Жолмырзаев көшесі, 3	8 (71332) 21-7-32

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

2 қосымша

п/п	Бөлімдер атауы	Қабылдау күндері	Қабылдау уақыты	Үзіліс
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

3 қосымша

*Ескерту. 3 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының
2008.12.03 N 410 Қаулысымен.*

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	82%	91%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80%	55%	79%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	73%	89%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	87%	95%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	63%	86%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	49%	85%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0.5%	0.7%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	
5. Сыпайылық			
	90%	73%	88%

5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)			
--	--	--	--

2008 жылғы 4 сәуірдегі
№ 99 қаулысына

қосымша

**Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты:
"Кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру"**

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызметтің анықтамасы: кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру.

2. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету:

1) "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуірдегі № 94 Заңы 13 бабының 3 тармағы;

2) "Неке және отбасы туралы" Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 17 желтоқсанындағы № 321 Заңы 106 бабының 2 тармағы;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы № 561 қаулысымен бекітілген жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімі 120 тармағы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі аудан, облыстық маңыздағы қалалық білім беру бөлімдерімен (одан әрі Бөлім) көрсетіледі (осы стандартқа 1-қосымша).

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): қорғаншылық кеңесінің қаулысы.

6. Мемлекеттік қызмет кәмелетке толмағандардың ата-аналарына немесе заңды өкілдеріне (қорғаншыларына, қамқоршыларына) көрсетіледі

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі - 15 күн;

2) құжаттарды тапсыру кезінде кезек күту уақыты - 40 минут;

3) қызмет көрсету нәтижесін алу кезінде кезек күту уақыты - 20 минут.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерінде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Бөлімдердің жұмыс кестесі туралы ақпарат осы стандарттың 2 қосымшасында көрсетілген. Келушілерді қабылдау кезек бойынша жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындау қажет:

- 1) баланың ата-анасының, қорғаншысының (қамқоршысының) өтініші;
- 2) баланың тууы туралы куәлігінің көшірмесі;
- 3) ерлі-зайыптылардың, қорғаншының (қамқоршының) жеке куәлігінің көшірмесі ;
- 4) баланың ата-анасының неке туралы куәлігінің көшірмесі;
- 5) азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі;
- 6) 10 жастан жоғары жастағы баланың оқу орнында куәландырылған арыз - келісімі ;

7) қайтарылып алынатын тұрғын үйдің техникалық паспортының түпнұсқасы мен көшірмесі ;

8) сатып алынатын тұрғын үй техникалық паспортының көшірмесі, егер үй ауыстырылатын болса, онда сол үйдің техникалық паспортының көшірмесі;

9) қорғаншы (қамқоршы) қосымша әкімдіктің қорғаншылық пен қамқоршылық тағайындау туралы қаулысының көшірмесін және қорғаншының (қамқоршының) жеке куәлігін тапсырады.

Ата-ананың арызы олардың әрқайсысының қатысуымен жеке куәлігі бойынша нотариалды куәландырылады.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін белгіленген үлгідегі арнайы бланкілер қарастырылмаған.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адресстер бойынша жүгінуі қажет.

15. Мемлекеттік қызмет алу үшін құжаттар тапсырғанда тұтынушыға қарау мерзімі көрсетілген талон беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды рәсімдеуде қате жіберілсе, құжаттар түгел болмаса, сонымен бірге, "Неке және отбасы туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 114 бабының 1 тармағы қаралған жағдайларда қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыйылық;
- 4) толық ақпараттар беру;

5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 3 -қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендте көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

1 қосымша

п/п	Бөлімдер атауы	Орналасқан мекен-жайы	Телефон нөмірі
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Алтынсарин көшесі, 2	8 (7132) 21-16-05
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Комсомол ауылы, Т.Жүргенов көшесі, 52	8 (71339) 21-5-35
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Алға қаласы, 4 ықшам аудан, 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-7-58
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Ырғыз ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 52	8 (71343) 21-5-63
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Цибульчик көшесі, 32	8 (71342) 22-3-33
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 53	8 (71341) 21-5-33
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Мәртөк ауылы, Сейфуллин көшесі, 38	8 (71331) 21-0-63
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 (71333) 3-62-01
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Желтоқсан көшесі, 5	8 (71346) 22-7-48
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Спорт көшесі, 2	8 (71336) 21-6-51
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Е.Көтібарұлы көшесі, 84	8 (71335) 21-3-36
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Жолмырзаев көшесі, 3	8 (71332) 21-7-32

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

2 қосымша

п/п	Бөлімдер атауы	Қабылдау күндері	Қабылдау уақыты	Үзіліс
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00

2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" " ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" " ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

3 қосымша

Ескерту. 3 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	82%	90%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80%	53%	80%
2. Сапасы			
	90%	72%	88%

3. Мемлекеттік қызмет көрсету Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысымен бекітілген жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімі 121 тармағы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі аудан, облыстық маңыздағы қалалық білім беру бөлімдерімен (одан әрі Бөлім) көрсетіледі (осы стандартқа 1-қосымша).

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): қорғаншылық кеңесінің қаулысы.

6. Мемлекеттік қызмет кәмелетке толмағандардың ата-аналарына немесе заңды өкілдеріне (қорғаншыларына, қамқоршыларына) көрсетіледі

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің уақыт бойынша шектеулі мерзімі:

- 1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі - 15 күн;
- 2) құжаттарды тапсыру кезінде кезек күту уақыты - 40 минут;
- 3) қызмет көрсету нәтижесін алу кезінде кезек күту уақыты - 20 минут.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерінде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Бөлімдердің жұмыс кестесі туралы ақпарат осы стандарттың 2 қосымшасында көрсетілген. Келушілерді қабылдау кезек бойынша жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындау қажет:

- 1) баланың ата-анасының, қорғаншысының (қамқоршысының) өтініші;
- 2) баланың тууы туралы куәлігінің көшірмесі;
- 3) ерлі-зайыптылардың, қорғаншының (қамқоршының) жеке куәлігінің көшірмесі;
- 4) баланың ата-анасының неке туралы куәлігінің көшірмесі;
- 5) азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі;
- 6) 10 жастан жоғары жастағы баланың оқу орнында куәландырылған өтініш - келісімі;
- 7) баланың ата-анасының қайтыс болғаны туралы куәліктің көшірмесі;
- 8) баланың мұраға құқығы туралы куәлігінің көшірмесі;
- 9) зейнеткерлік қордан анықтама (ақшалай қорды алуға рұқсат беру үшін

банктегі есепшот көшірмесі қажет);

10) қорғаншы (қамқоршы) қосымша әкімдіктің қорғаншылық пен қамқоршылық тағайындау туралы қаулысының көшірмесін және қорғаншының (қамқоршының) жеке куәлігін тапсырады.

Ата-ананың арызы олардың әрқайсысының қатысуымен жеке куәлігі бойынша нотариалды куәландырылады.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін белгіленген үлгідегі арнайы бланкілер қарастырылмаған.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Мемлекеттік қызмет алу үшін құжаттар тапсырғанда тұтынушыға қарау мерзімі көрсетілген талон беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды рәсімдеуде қате жіберілсе, құжаттар түгел болмаса, сонымен бірге, "Неке және отбасы туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 114 бабының 1 тармағы қаралған жағдайларда қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;

2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;

3) сыйылық;

4) толық ақпараттар беру;

5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 3 -қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендте көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

к ө р с е т у

1 қосымша

қ ы з м е т

с т а н д а р т ы н а

п/п	Бөлімдер атауы	Орналасқан мекен-жайы	Телефон нөмірі
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Алтынсарин көшесі, 2	8 (7132) 21-16-05
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Комсомол ауылы, Т.Жүргенов көшесі, 52	8 (71339) 21-5-35
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Алға қаласы, 4 ықшам аудан, 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-7-58
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Ырғыз ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 52	8 (71343) 21-5-63
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Цибульчик көшесі, 32	8 (71342) 22-3-33
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 53	8 (71341) 21-5-33
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Мәртөк ауылы,	8 (71331) 21-0-63

		Сейфуллин көшесі, 38	
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 (71333) 3-62-01
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Желтоқсан көшесі, 5	8 (71346) 22-7-48
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Спорт көшесі, 2	8 (71336) 21-6-51
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Е.Көтібарұлы көшесі, 84	8 (71335) 21-3-36
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Жолмырзаев көшесі, 3	8 (71332) 21-7-32

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

2 қосымша

п/п	Бөлімдер атауы	Қабылдау күндері	Қабылдау уақыты	Үзіліс
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00

Ескерту. 3 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	82%	89%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80%	54%	75%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үндерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	64%	85%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	86%	92%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	63%	81%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	48%	73%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0.5%	0.7%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерінде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Бөлімдердің жұмыс кестесі туралы ақпарат осы стандарттың 2 қосымшасында көрсетілген. Келушілерді қабылдау кезек бойынша жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындау қажет:

1) баланың ата-анасының, қорғаншысының (қамқоршысының) өтініші;
2) баланың тууы туралы куәлігінің көшірмесі;
3) ерлі-зайыптылардың, қорғаншының (қамқоршының) жеке куәлігінің
к ө ш і р м е с і ;

4) баланың ата-анасының неке туралы куәлігінің көшірмесі;

5) азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі;

6) 10 жастан жоғары жастағы баланың оқу орнында куәландырылған
а р ы з - к е л і с і м і ;

7) кепілдікке берілетін тұрғын үйдің техникалық паспортының түпнұсқасы
м е н к ө ш і р м е с і ;

8) кепіл тұрғын үйдің техникалық паспортының көшірмесі;

9) кепіл тұлғаның жеке куәлігі мен өтініші;

10) қорғаншы (қамқоршы) қосымша әкімдіктің қорғаншылық пен қамқоршылық тағайындау туралы қаулысының көшірмесін және қорғаншының (қамқоршының) жеке куәлігін тапсырады.

Ата-ананың, қорғаншысының (қамқоршысының), кепіл тұлғаның арызы олардың әрқайсысының қатысуымен жеке куәлігі бойынша нотариалды куәландырылады.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін белгіленген үлгідегі арнайы бланкілер қарастырылмаған.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адресстер бойынша жүгінуі қажет.

15. Мемлекеттік қызмет алу үшін құжаттар тапсырғанда тұтынушыға қарау мерзімі көрсетілген талон беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті
қ ы з м е т к е р л е р ж а у а п т ы .

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Құжаттарды ресімдеуде қате жіберілсе, құжаттар түгел болмаса, сонымен бірге, "Неке және отбасы туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 114 бабының 1 тармағы қаралған жағдайларда қызмет көрсетуден бас тартылады.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыйылық;
- 4) толық ақпараттар беру;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 3-қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік

қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендте көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

1 қосымша

п/п	Бөлімдер атауы	Орналасқан мекен-жайы	Телефон нөмірі
1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Ақтөбе қаласы, Алтынсарин көшесі, 2	8 (7132) 21-16-05
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Комсомол ауылы, Т.Жүргенов көшесі, 52	8 (71339) 21-5-35
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Алға қаласы, 4 ықшам аудан, 7 "А"	8 (71337) 31-8-46
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 37	8 (71345) 22-7-58
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Ырғыз ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 52	8 (71343) 21-5-63
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Бадамша ауылы, Цибульчик көшесі, 32	8 (71342) 22-3-33
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 53	8 (71341) 21-5-33
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Мәртөк ауылы, Сейфуллин көшесі, 38	8 (71331) 21-0-63
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Шынтасов көшесі, 6	8 (71333) 3-62-01
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Желтоқсан көшесі, 5	8 (71346) 22-7-48
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Хромтау қаласы, Спорт көшесі, 2	8 (71336) 21-6-51
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Е.Көтібарұлы көшесі, 84	8 (71335) 21-3-36
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Жолмырзаев көшесі, 3	8 (71332) 21-7-32

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

2 қосымша

п/п	Бөлімдер атауы	Қабылдау күндері	Қабылдау уақыты	Үзіліс

1	"Ақтөбе қаласының білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
2	"Әйтеке би аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
3	"Алға аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
4	"Байғанин аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
5	"Ырғыз аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
6	"Қарғалы аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
7	"Қобда аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
8	"Мәртөк аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00
9	"Мұғалжар аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
10	"Темір аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
11	"Хромтау аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00-18.00	13.00-14.00
12	"Шалқар аудандық білім бөлімі" ММ	Сәрсенбі; жұма	9.00-17.00	13.00-14.00
13	"Ойыл аудандық білім бөлімі" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00-18.00	13.00-14.00

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у

с т а н д а р т ы н а

3 қосымша

Ескерту. 3 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	82%	93%
	80%	55%	82%

1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)			
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	74%	90%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	87%	93%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	63%	84%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	50%	81%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0.5%	0.7%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75%	85%

О б л ы с

ә к і м д і г і н і ң

2 0 0 8

ж ы л ғ ы

4

с ә у і р д е г і

№

9 9

қ а у л ы с ы н а

қ о с ы м ш а

Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты:
"Қосалқы шаруашылығының бар екендігі туралы анықтама беру"

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызметтің анықтамасы: қосалқы шаруашылығының бар екендігі туралы анықтама беру.

2. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету:

1) "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы" Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы N 148 Заңының 35 бабының 1 тармағы 16 тармақшасы;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысымен бекітілген жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімі 114 тармағы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі поселкалық, ауылдық (селолық) округі әкімінің аппаратымен (одан әрі Округ) көрсетіледі (осы стандартқа 1-қосымша).

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): қосалқы шаруашылығының бар екендігі туралы анықтама.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі - 1 күнде;

2) кезекке тұрып құжат тапсыру мерзімі - 30 минут;

3) кезекке тұрып жауап алу мерзімі - 30 минут.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Округтердің стендтерде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Мемлекеттік қызмет көрсету сенбі, жексенбі күндерінен басқа аптаның 5 күнінде сағат 9-00 ден 18-00 ге дейін, үзіліс 13-00 ден 14-00 ге дейін жүргізіледі. Қабылдау алдын-ала тіркеусіз жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Округ ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін еркін үлгідегі өтініш жазу қажет.

13. Мемлекеттік қызмет көрсетуді алуға арнайы үлгідегі бланктер қаралмаған

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адресстер бойынша жүгінуі қажет.

15. Өтінішті тапсырғаннан кейін тұтынушыға мемлекеттік қызметті алу үшін қаралу мерзімі көрсетілген туралы талон беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтатуға ешқандай негіз жоқ.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Округ қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыйылық;
- 4) мәліметтерді толық беріп отыру;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың 2-қосымшасына 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. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адресстері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын

мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Округтің ғимараттарында орналасқан стендте көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті аудан және облыстық маңыздағы қала әкімдіктерінің мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын Бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к
к ө р с е т у
1 қосымша

қ ы з м е т
с т а н д а р т ы н а

п/п	Селолық округтердің атауы	Орналасқан мекен-жайы	Телефон нөмірі
Ақтөбе қаласы			
1	"Қарғалы селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қарғалы селосы, Сәтпаев көшесі, 10	8 (7132) 99-60-15
2	"Новый селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Новый селосы, Советская көшесі, 3	8 (7132) 99-75-01
3	"Благодарный селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Кеңес Нокин атындағы с е л о с ы , Бейбітшілік көшесі, 38	8 (7132) 99-43-43
4	"Сазды селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Сазды селосы, Бейбітшілік көшесі, 1	8 (7132) 99-17-77
5	"Құрайлы селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Құрайлы селосы, Жеңіс көшесі, 42	8 (7132) 98-00-76
6	"Ақтөбе қалалық ветеринарлық стансасы" ЖШС-і	Ақтөбе қаласы, А л т ы н с а р и н көшесі, 2	8 (7132) 21-96-77
Әйтеке би ауданы			
7	"Әйтеке би селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Әйке селосы, А л т ы н с а р и н көшесі, 3	8 (71339) 39-3-40
8	"Ақкөл селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Ақкөл селосы, Әйтеке би көшесі, 11	8 (71339) 25-9-21
9	"Ақтасты селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Ақтасты селосы, Әйтеке би көшесі, 19	8 (71347) 35-4-30

10	"Аралтоғай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Аралтоғай селосы, Жанқожа батыр көшесі, 1	8 (71339) 25-7-20
11	"Басқұдық селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Басқұдық селосы, Бейбітшілік көшесі 2	8 (71347) 28-0-40
12	"Жабасақ селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Жабасақ селосы, Самұрат көшесі, 30	8 (71339) 34-0-01
13	"Жамбыл селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Жамбыл селосы, Ленин көшесі, 27	8 (71339) 32-4-05
14	"Қайрақты селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қайрақты селосы	8 (71348) 32-0-40
15	"Қарабұтақ селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қарабұтақ селосы, Әйтеке би көшесі, 24	8 (71339) 25-8-51
16	"Комсомол селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Комсомол селосы, Ж ү р г е н о в көшесі, 65	8 (71339) 21-1-65
17	"Құмқұдық селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Құмқұдық селосы, Б и с е н б а е в көшесі, 3	8 (71348) 21-1-48
18	"Қызылжұлдыз селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қызылжұлдыз селосы, Былшық би көшесі	8 (71339) 25-8-74
19	"Сарат селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Сарат селосы, Жангелді көшесі	8 (71339) 31-1-00
20	"Сұлуқөл селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Сұлуқөл селосы, Б. Момышұлы көшесі, 10	8 (71339) 41-1-20
21	"Үшқатты селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Үшқатты селосы, Кеңес көшесі, 1	8 (71347) 25-1-62
Алға ауданы			
22	"Алға қалалық округі әкімінің аппараты" ММ	Алға қаласы, Байтұрсын көшесі, 15	8 (71347) 31-5-39
23	"Бесқопа селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Павловка селосы	8 (71347) 38-5-66
24	"Бестамақ селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Бестамақ селосы	8 (71337) 35-1-01
25	"Ильинка селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Ильинка селосы	8 (71347) 37-0-10
26	"Ключевой селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Б о г о с л о в к а селосы	8 (71337) 36-3-64
27	"Қарақобда селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қарақобда селосы	8 (71337) 36-3-10
28	"Қарағаш селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Самбай селосы	8 (71337) 32-3-31
29	"Қарабұлақ селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қарабұлақ селосы	8 (71337) 31-2-31
30	"Маржанбұлақ селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Прогресс селосы	8 (71329) 53-9-27
31	"Тоқмансай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Тоқмансай селосы	8 (71347) 38-1-44
32	"Тамды селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Тамды селосы	8 (71337) 35-8-88

33	"Черноводск селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Черноводск селосы	8 (71329) 53-5-00
34	"Сарықобда селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Сарықобда селосы	8 (71359) 42-0-10
Байғанин ауданы			
35	"Сарытоғай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Сарытоғай селосы	8 (71347) 25-4-18
36	"Ащы селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Ащы селосы	8 (71347) 24-1-21
37	"Миялы селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Миялы селосы	8 (71347) 24-4-36
38	"Көлтабан селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Көлтабан селосы	8 (71345) 25-3-32
39	"Қызылбұлақ селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қызылбұлақ селосы	8 (71345) 35-5-31
40	"Қараукелді ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Қараукелді селосы	8 (71345) 22-5-65
41	"Қопа селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қопа селосы	8 (71347) 26-2-22
42	"Жарқамыс селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Жарқамыс селосы	8 (71345) 34-6-10
43	"Жаңажол селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Жаңажол селосы	8 (71347) 24-4-25
Ырғыз ауданы			
44	"Ырғыз селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Ырғыз селосы	8 (71343) 21-5-95
45	"Аманкөл селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Аманкөл селосы	8 (71343) 21-1-35
46	"Қызылжар селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қызылжар селосы	8 (71343) 36-1-56
47	"Құмтоғай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Құмтоғай селосы	8 (71343) 24-3-36
48	"Нұра селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Нұра селосы	8 (71343) 25-1-20
49	"Тауып селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Тауып селосы	8 (71343) 32-0-20
Қарғалы ауданы			
50	"Бадамша селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Бадамша селосы, Пацаев көшесі, 40	8 (71342) 23-2-51
51	"Ащылысай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Григорьевка селосы, Б. Момышұлы көшесі	8 (71342) 29-2-51
52	"Степной селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Степной селосы	8 (71342) 29-7-77
53	"Қос Естек селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қос-Естек селосы	8 (71342) 24-1-84
54	"Велиховка селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Велиховка селосы	8 (71342) 26-3-10
55	"Кемпірсай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Жосалы селосы	8 (71342) 26-5-04
56	"Әлімбет селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Әлімбет селосы	8 (71342) 29-8-02
57	"Желтау селолық округі" әкімінің аппараты" ММ	Петропавлов селосы	8 (7132) 99-10-12
Қобда ауданы			
58	"Ақырап ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Ақырап аулы	8 (71340) 31-3-76
59	"Беғалы ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Беғалы аулы	8 (71340) 23-1-41

60	"Белогор ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Бестау аулы	8 (71340) 25-5-21
61	"Білтабан атындағы округі әкімінің аппараты" ММ	Білтабан аулы	8 (71340) 24-2-15
62	"Бұлақ ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Бұлақ аулы	8 (71340) 21-3-67
63	"Ісатай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Жарсай аулы	8 (71340) 21-6-60
64	"Жарық ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Жарық аулы	8 (71341) 31-1-90
65	"Жарсай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Жарсай аулы	8 (71341) 21-4-92
66	"Жіренқопа ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Жіренқопа аулы	8 (71359) 36-6-38
67	"Жаңаталап ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Жаңаталап аулы	8 (71359) 21-5-80
68	"Құрсай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Құрсай аулы	8 (71359) 21-8-14
69	"Қызылжар ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Қызылжар аулы	8 (71340) 31-2-73
70	"Қобда ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Қобда аулы, Астана көшесі, 37	8 (71340) 21-5-95
71	"Сарбұлақ ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Сарбұлақ аулы	8 (71340) 24-3-24
72	"Сөгәлі ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Сөгәлі аулы	8 (71340) 35-2-28
73	"Өтек ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Өтек аулы	8 (71340) 21-2-43
74	"И. Құрманов атындағы ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	И.Құрманов аулы	8 (71340) 21-5-25
75	"Терісаққан ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Терісаққан аулы	8 (71340) 21-6-38
Мәртөк ауданы			
76	"Аққұдық ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Вознесеновка аулы	8 (71331) 24-1-34
77	"Байнасай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Байнасай аулы	8 (71331) 26-3-61
78	"Байторысай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Б а й т о р ы с а й селосы	8 (71331) 25-3-78
79	"Қаратоғай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қаратоғай селосы	8 (71331) 26-4-24
80	"Қарагаев селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қаратаусай селосы	8 (71331) 26-6-76
81	"Құрмансай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Құрмансай селосы	8 (71331) 26-1-92
82	"Қызылжар селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Андреевка селосы	8 (71331) 24-4-63
83	"Мәртөк селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Мәртөк селосы, Есет Көкі-ұлы, 96	8 (71331) 21-4-63
84	"Тәңірберген ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Сарысансай селосы	8 (71331) 27-8-66
85	"Родников селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Родниковка селосы	8 (71331) 25-0-24
86	"Хазрет селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Хазрет селосы	8 (7132) 98-38-40
87	"Хлебодаровка селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Хлебодаровка селосы	8 (71331) 27-1-78
88	"Яйсан селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Яйсан селосы	8 (71331) 28-7-58
Мұғалжар ауданы			
89	"Қандығаш қаласы әкімінің аппараты" ММ	Қандығаш қаласы,	8 (71333) 35-3-87

		Интернационал көшесі, 7	
90	"Ембі қаласы әкімінің аппараты" ММ	Ембі қаласы, Әміров көшесі, 10	8 (71334) 22-0-65
91	"Жем қаласы әкімінің аппараты" ММ	Жем қаласы, Унучко көшесі, 1	8 (71334) 52-5-25
92	"Еңбек ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Сағашылы ауылы	8 (71334) 38-1-12
93	"Жұрын ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Жұрын ауылы, Жұбанов көшесі, 21	8 (71333) 42-1-00
94	"Ащысай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Ащысай ауылы, Қ а л ы б а е в көшесі, 2	8 (71333) 53-4-15
95	"Ақкемір ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Ақкемір ауылы, С о в е т с к а я көшесі, 46	8 (71334) 36-0-21
96	"Жұбанов ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Қаракөл ауылы	8 (71333) 55-5-43
97	"Мұғалжар селосы әкімінің аппараты" ММ	Мұғалжар селосы	8 (71333) 24-0-86
98	"Құмжарған ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Бірлік ауылы	8 (71333) 54-4-10
99	"Құмсай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Құмсай ауылы	8 (71333) 52-2-32
100	"Талдысай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Талдысай ауылы	8 (71333) 38-2-37
101	"Егіндібұлақ ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Родник ауылы	8 (71333) 53-4-21
102	"Қайынды ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Қайынды ауылы	8(713349) 32-1-86
103	"Батпақкөл ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Жағабұлақ ауылы, Школьная көшесі, 1	8 (71333) 51-1-01
Темір ауданы			
104	"Шұбарқұдық кентінің округі әкімінің аппараты" ММ	Шұбарқұдық кенті, Желтоқсан көшесі, 5	8 (71346) 22-3-44
105	"Шұбаршы кентінің округі әкімінің аппараты" ММ	Шұбаршы кенті, Парковая көшесі, 10	8 (71346) 26-2-49
106	"Темір қалалық әкімінің аппараты" ММ	Темір қаласы, Әбілқайыр-хан көшесі, 13	8 (71346) 25-6-37
107	"Таскопа ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Таскопа ауылы	8 (71347) 29-0-10
108	"Қайынды ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Қайынды ауылы	8 (71346) 25-1-76
109	"Бородин ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Шығырлы ауылы	8 (71346) 25-8-00
110	"Саркөл ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Саркөл ауылы	8 (71346) 27-1-58
111	"Кеңесту ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Қопа ауылы	8 (71346) 28-6-61
112	"Ақсай ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Ақсай ауылы	8 (71346) 25-3-24
113	"Алтықарасу ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Алтықарасу ауылы	8 (71346) 25-2-50

Ойыл ауданы			
114	"Қайынды ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Саға ауылы	8 (71332) 31-4-10
115	"Қаратал ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Қаратал ауылы	8 (71332) 37-5-34
116	"Көптоғай ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Көптоғай ауылы	8 (71332) 32-3-26
117	"Қараой ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Қараой ауылы	8 (71332) 2-17-36
118	"Сарбие ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Сарбие ауылы	8 (71332) 2-16-11
119	"Саралжын ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Кемер ауылы	8 (71332) 36-1-17
120	"Ойыл ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Ойыл селосы, Ж о л м ы р з а е в көшесі, 7	8 (71332) 21-0-20
Хромтау ауданы			
121	"Хромтау қаласы әкімінің аппараты" ММ	Хромтау қаласы, Жеңіс көшесі, 4	8 (71336) 21-7-77
122	"Абай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Абай селосы	8 (71336) 21-1-72
123	"Ақжар селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Ақжар селосы	8 (71336) 38-3-74
124	"Аққұдық селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Аққұдық селосы	8 (71336) 23-4-73
125	"Бөгетсай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Бөгетсай селосы	8 (71336) 47-0-30
126	"Дон селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Дон селосы	8 (71336) 41-1-41
127	"Қопа селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қопа селосы	8 (71336) 46-4-71
128	"Құдықсай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Құдықсай селосы	8 (71336) 46-3-70
129	"Қызылсу селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қызылсу селосы	8 (71336) 22-7-81
130	"Көктөбе селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Көктөбе селосы	8 (71336) 21-6-60
131	"Көктау селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Көктау селосы	8 (71336) 43-0-10
132	"Никелтау селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Никелтау селосы	8 (71336) 25-4-77
133	"Табантал селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Табантал селосы	8 (71336) 38-3-42
134	"Тасөткел селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Тасөткел селосы	8 (71336) 23-0-60
135	"Тассай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Тассай селосы	8 (71336) 38-3-61
Шалқар ауданы			
136	"Шалқар қаласы әкімінің аппараты" ММ	Шалқар қаласы, Әйтеке-би, 63	8 (71349) 21-9-79
137	"Бозой селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Бозой селосы, Ұран Бақтыбай көшесі, 29	8 (71349) 62-5-21
138	"Е. Көтібарұлы селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Байқадам селосы	8 (71349) 24-4-16
139	"Шалқар селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Жылтыр селосы	8 (71335) 28-1-19
140	"Қауылжыр селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қауылжыр селосы	8 (71349) 42-3-23
141	"Шетырғыз селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қаратоғай селосы	8 (71347) 25-3-36

142	"Жаңақоныс селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Аққайтым селосы	8 (71349) 26-1-69
143	"Тоғуз селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Тоғуз стансасы	8 (71347) 33-6-37
144	"Ақтоғай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қотыртас стансасы	8 (71348) 25-5-90
145	"Айшақ селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Бегімбет селосы	8 (71349) 28-1-38
146	"Біршоғыр селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Біршоғыр селосы	8 (71347) 27-0-05
147	"Кішіқұм селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Шілікті селосы	8 (71347) 33-5-10
148	"Моңке би селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Моңке би селосы	8 (71348) 25-3-20

М е м л е к е т т і к

қ ы з м е т

к ө р с е т у д і ң

с т а н д а р т ы н а

2 қосымша

Ескерту. 2 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	92 %	96 %
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	85%	83 %	93 %
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	89 %	94 %
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	98%	96 %	97 %
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	89 %	95 %
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	78 %	90 %
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10 %	
4. Шағымдану үдерісі			

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Округтердің стендтерде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Мемлекеттік қызмет көрсету сенбі, жексенбі күндерінен басқа аптаның 5 күнінде сағат 9-00 ден 18-00 ге дейін, үзіліс 13-00 ден 14-00 ге дейін жүргізіледі. Қабылдау алдын-ала тіркеусіз жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Округ ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін еркін үлгідегі өтініш жазу қажет.

13. Мемлекеттік қызмет көрсетуді алуға арнайы үлгідегі бланктер қаралмаған.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Өтінішті тапсырғаннан кейін тұтынушыға мемлекеттік қызметті алу үшін қаралу мерзімі көрсетілген туралы талон беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты.

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтатуға ешқандай негіз жоқ.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Округ қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыйылық;
- 4) мәліметтерді толық беріп отыру;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың 2-қосымшасына 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. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Округтің ғимараттарында орналасқан стендте көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті аудан және облыстық маңыздағы қала әкімдіктерінің мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

М е м л е к е т т і к

к ө р с е т у

1 қосымша

қ ы з м е т

с т а н д а р т ы н а

п/п	Селолық округтердің атауы	Орналасқан мекен-жайы	Телефон нөмірі
	Ақтөбе қаласы		
1	"Қарғалы селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қарғалы селосы, Сәтпаев көшесі, 10	8 (7132) 99-60-15
2	"Новый селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Новый селосы, Советская көшесі,3	8 (7132) 99-75-01
3	"Благодарный селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Кеңес Нокин атындағы селосы, Бейбітшілік көшесі, 38	8 (7132) 99-43-43
		Сазды селосы,	

4	"Сазды селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Бейбітшілік көшесі, 1	8 (7132) 99-17-77
5	"Құрайлы селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Құрайлы селосы, Жеңіс көшесі, 42	8 (7132) 98-00-76
6	"Ақтөбе қалалық ветеринарлық стансасы" ЖШС-і	Ақтөбе қаласы, Алтынсарин көшесі, 2	8 (7132) 21-96-77
Әйтеке би ауданы			
7	"Әйтеке би селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Әйке селосы, Алтынсарин көшесі, 3	8 (71339) 39-3-40
8	"Ақкөл селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Ақкөл селосы, Әйтеке би көшесі, 11	8 (71339) 25-9-21
9	"Ақтасты селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Ақтасты селосы, Әйтеке би көшесі, 19	8 (71347) 35-4-30
10	"Аралтоғай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Аралтоғай селосы, Жанқожа батыр көшесі, 1	8 (71339) 25-7-20
11	"Басқұдық селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Басқұдық селосы, Бейбітшілік көшесі 2	8 (71347) 28-0-40
12	"Жабасақ селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Жабасақ селосы, Самұрат көшесі, 30	8 (71339) 34-0-01
13	"Жамбыл селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Жамбыл селосы, Ленин көшесі, 27	8 (71339) 32-4-05
14	"Қайрақты селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қайрақты селосы	8 (71348) 32-0-40
15	"Қарабұтақ селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қарабұтақ селосы, Әйтеке би көшесі, 24	8 (71339) 25-8-51
16	"Комсомол селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Комсомол селосы, Жүргенов көшесі, 65	8 (71339) 21-1-65
17	"Құмқұдық селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Құмқұдық селосы, Бисенбаев көшесі, 3	8 (71348) 21-1-48
18	"Қызылжұлдыз селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қызылжұлдыз селосы, Былшық би көшесі	8 (71339) 25-8-74
19	"Сарат селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Сарат селосы, Жангелді көшесі	8 (71339) 31-1-00
20	"Сұлукөл селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Сұлукөл селосы, Б. Момышұлы көшесі, 10	8 (71339) 41-1-20
21	"Үшқатты селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Үшқатты селосы, Кеңес көшесі, 1	8 (71347) 25-1-62
Алға ауданы			
22	"Алға қалалық округі әкімінің аппараты" ММ	Алға қаласы, Байтұрсын көшесі, 15	8 (71347) 31-5-39
23	"Бесқопа селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Павловка селосы	8 (71347) 38-5-66

24	"Бестамақ селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Бестамақ селосы	8 (71337) 35-1-01
25	"Ильинка селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Ильинка селосы	8 (71347) 37-0-10
26	"Ключевой селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Б о г о с л о в к а селосы	8 (71337) 36-3-64
27	"Қарақобда селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қарақобда селосы	8 (71337) 36-3-10
28	"Қарағаш селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Самбай селосы	8 (71337) 32-3-31
29	"Қарабұлақ селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қарабұлақ селосы	8 (71337) 31-2-31
30	"Маржанбұлақ селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Прогресс селосы	8 (71329) 53-9-27
31	"Токмансай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Токмансай селосы	8 (71347) 38-1-44
32	"Тамды селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Тамды селосы	8 (71337) 35-8-88
33	"Черноводск селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Черноводск селосы	8 (71329) 53-5-00
34	"Сарықобда селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Сарықобда селосы	8 (71359) 42-0-10
Байғанин ауданы			
35	"Сарытоғай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Сарытоғай селосы	8 (71347) 25-4-18
36	"Ащы селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Ащы селосы	8 (71347) 24-1-21
37	"Миялы селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Миялы селосы	8 (71347) 24-4-36
38	"Көлтабан селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Көлтабан селосы	8 (71345) 25-3-32
39	"Қызылбұлақ селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қызылбұлақ селосы	8 (71345) 35-5-31
40	"Қараукелді ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Қараукелді селосы	8 (71345) 22-5-65
41	"Қопа селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қопа селосы	8 (71347) 26-2-22
42	"Жарқамыс селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Жарқамыс селосы	8 (71345) 34-6-10
43	"Жаңажол селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Жаңажол селосы	8 (71347) 24-4-25
Ырғыз ауданы			
44	"Ырғыз селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Ырғыз селосы	8 (71343) 21-5-95
45	"Аманкөл селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Аманкөл селосы	8 (71343) 21-1-35
46	"Қызылжар селолық округі" әкімінің аппараты" ММ	Қызылжар селосы	8 (71343) 36-1-56
47	"Құмтоғай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Құмтоғай селосы	8 (71343) 24-3-36
48	"Нұра селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Нұра селосы	8 (71343) 25-1-20
49	"Тауып селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Тауып селосы	8 (71343) 32-0-20
Қарғалы ауданы			
50	"Бадамша селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Бадамша селосы, Пацаев көшесі, 40	8 (71342) 23-2-51
51			8 (71342) 29-2-51

	"Ащылысай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Григорьевка селосы, Б. Момышұлы көшесі	
52	"Степной селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Степной селосы	8 (71342) 29-7-77
53	"Қос Естек селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қос-Естек селосы	8 (71342) 24-1-84
54	"Велиховка селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Велиховка селосы	8 (71342) 26-3-10
55	"Кемпірсай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Жосалы селосы	8 (71342) 26-5-04
56	"Әлімбет селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Әлімбет селосы	8 (71342) 29-8-02
57	"Желтау селолық округі" әкімінің аппараты" ММ	Петропавлов селосы	8 (7132) 99-10-12
	Қобда ауданы		
58	"Ақырап ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Ақырап аулы	8 (71340) 31-3-76
59	"Беғалы ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Беғалы аулы	8 (71340) 23-1-41
60	"Белогор ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Бестау аулы	8 (71340) 25-5-21
61	"Білтабан атындағы округі әкімінің аппараты" ММ	Білтабан аулы	8 (71340) 24-2-15
62	"Бұлақ ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Бұлақ аулы	8 (71340) 21-3-67
63	"Ісатай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Жарсай аулы	8 (71340) 21-6-60
64	"Жарық ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Жарық аулы	8 (71341) 31-1-90
65	"Жарсай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Жарсай аулы	8 (71341) 21-4-92
66	"Жіренқопа ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Жіренқопа аулы	8 (71359) 36-6-38
67	"Жаңаталап ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Жаңаталап аулы	8 (71359) 21-5-80
68	"Құрсай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Құрсай аулы	8 (71359) 21-8-14
69	"Қызылжар ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Қызылжар аулы	8 (71340) 31-2-73
70	"Қобда ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Қобда аулы, Астана көшесі, 37	8 (71340) 21-5-95
71	"Сарбұлақ ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Сарбұлақ аулы	8 (71340) 24-3-24
72	"Сөгәлі ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Сөгәлі аулы	8 (71340) 35-2-28
73	"Өтек ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Өтек аулы	8 (71340) 21-2-43
74	"И. Құрманов атындағы ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	И.Құрманов аулы	8 (71340) 21-5-25
75	"Терісаққан ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Терісаққан аулы	8 (71340) 21-6-38
	Мәртөк ауданы		
76	"Аққұдық ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Вознесеновка аулы	8 (71331) 24-1-34
77	"Байнасай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Байнасай аулы	8 (71331) 26-3-61
78	"Байторысай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Байторысай селосы	8 (71331) 25-3-78
79	"Қаратоғай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қаратоғай селосы	8 (71331) 26-4-24

80	"Қарагаев селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қаратаусай селосы	8 (71331) 26-6-76
81	"Құрмансай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Құрмансай селосы	8 (71331) 26-1-92
82	"Қызылжар селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Андреевка селосы	8 (71331) 24-4-63
83	"Мәртөк селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Мәртөк селосы, Есет Көкі-ұлы, 96	8 (71331) 21-4-63
84	"Тәңірберген ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Сарысансай селосы	8 (71331) 27-8-66
85	"Родников селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Родниковка селосы	8 (71331) 25-0-24
86	"Хазрет селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Хазрет селосы	8 (7132) 98-38-40
87	"Хлебодаровка селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Хлебодаровка селосы	8 (71331) 27-1-78
88	"Яйсан селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Яйсан селосы	8 (71331) 28-7-58
Мұғалжар ауданы			
89	"Қандыағаш қаласы әкімінің аппараты" ММ	Қандыағаш қаласы, Интернационал көшесі, 7	8 (71333) 35-3-87
90	"Ембі қаласы әкімінің аппараты" ММ	Ембі қаласы, Әміров көшесі, 10	8 (71334) 22-0-65
91	"Жем қаласы әкімінің аппараты" ММ	Жем қаласы, Унучко көшесі, 1	8 (71334) 52-5-25
92	"Еңбек ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Сағашылы ауылы	8 (71334) 38-1-12
93	"Жұрын ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Жұрын ауылы, Жұбанов көшесі, 21	8 (71333) 42-1-00
94	"Ащысай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Ащысай ауылы, Қалыбаев көшесі, 2	8 (71333) 53-4-15
95	"Ақкемір ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Ақкемір ауылы, Советская көшесі, 46	8 (71334) 36-0-21
96	"Жұбанов ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Қаракөл ауылы	8 (71333) 55-5-43
97	"Мұғалжар селосы әкімінің аппараты" ММ	Мұғалжар селосы	8 (71333) 24-0-86
98	"Құмжарған ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Бірлік ауылы	8 (71333) 54-4-10
99	"Құмсай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Құмсай ауылы	8 (71333) 52-2-32
100	"Талдысай ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Талдысай ауылы	8 (71333) 38-2-37
101	"Егіндібұлақ ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Родник ауылы	8 (71333) 53-4-21
102	"Қайынды ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Қайынды ауылы	8(713349) 32-1-86
103	"Батпақкөл ауыл округі әкімінің аппараты" ММ	Жағабұлақ ауылы, Школьная көшесі, 1	8 (71333) 51-1-01
Темір ауданы			
104	"Шұбарқұдық кентінің округі әкімінің аппараты" ММ	Шұбарқұдық кенті, Желтоқсан көшесі, 5	8 (71346) 22-3-44

105	"Шұбаршы кентінің округі әкімінің аппараты" ММ	Шұбаршы кенті, Парковая көшесі, 10	8 (71346) 26-2-49
106	"Темір қалалық әкімінің аппараты" ММ	Темір қаласы, Әбілқайыр-хан көшесі, 13	8 (71346) 25-6-37
107	"Тасқопа ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Тасқопа ауылы	8 (71347) 29-0-10
108	"Қайынды ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Қайынды ауылы	8 (71346) 25-1-76
109	"Бородин ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Шығырлы ауылы	8 (71346) 25-8-00
110	"Саркөл ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Саркөл ауылы	8 (71346) 27-1-58
111	"Кенесту ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Қопа ауылы	8 (71346) 28-6-61
112	"Ақсай ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Ақсай ауылы	8 (71346) 25-3-24
113	"Алтықарасу ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Алтықарасу ауылы	8 (71346) 25-2-50
Ойыл ауданы			
114	"Қайынды ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Саға ауылы	8 (71332) 31-4-10
115	"Қаратал ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Қаратал ауылы	8 (71332) 37-5-34
116	"Көптоғай ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Көптоғай ауылы	8 (71332) 32-3-26
117	"Қараой ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Қараой ауылы	8 (71332) 2-17-36
118	"Сарбие ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Сарбие ауылы	8 (71332) 2-16-11
119	"Саралжын ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Кемер ауылы	8 (71332) 36-1-17
120	"Ойыл ауылдық округі әкімінің аппараты" ММ	Ойыл селосы, Жолмырзаев көшесі, 7	8 (71332) 21-0-20
Хромтау ауданы			
121	"Хромтау қаласы әкімінің аппараты" ММ	Хромтау қаласы, Жеңіс көшесі, 4	8 (71336) 21-7-77
122	"Абай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Абай селосы	8 (71336) 21-1-72
123	"Ақжар селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Ақжар селосы	8 (71336) 38-3-74
124	"Аққұдық селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Аққұдық селосы	8 (71336) 23-4-73
125	"Бөгетсай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Бөгетсай селосы	8 (71336) 47-0-30
126	"Дон селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Дон селосы	8 (71336) 41-1-41
127	"Қопа селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қопа селосы	8 (71336) 46-4-71
128	"Құдықсай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Құдықсай селосы	8 (71336) 46-3-70
129	"Қызылсу селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қызылсу селосы	8 (71336) 22-7-81
130	"Көктөбе селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Көктөбе селосы	8 (71336) 21-6-60
131	"Көктау селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Көктау селосы	8 (71336) 43-0-10
132	"Никелтау селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Никелтау селосы	8 (71336) 25-4-77
133	"Табантал селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Табантал селосы	8 (71336) 38-3-42

134	"Тасөткел селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Тасөткел селосы	8 (71336) 23-0-60
135	"Тассай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Тассай селосы	8 (71336) 38-3-61
Шалқар ауданы			
136	"Шалқар қаласы әкімінің аппараты" ММ	Шалқар қаласы, Әйтеке-би, 63	8 (71349) 21-9-79
137	"Бозой селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Бозой селосы, Ұран Бақтыбай көшесі, 29	8 (71349) 62-5-21
138	"Е. Көтібарұлы селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Байқадам селосы	8 (71349) 24-4-16
139	"Шалқар селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Жылтыр селосы	8 (71335) 28-1-19
140	"Қауылжыр селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қауылжыр селосы	8 (71349) 42-3-23
141	"Шетырғыз селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қаратоғай селосы	8 (71347) 25-3-36
142	"Жаңақоныс селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Аққайтым селосы	8 (71349) 26-1-69
143	"Тоғуз селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Тоғуз стансасы	8 (71347) 33-6-37
144	"Ақтоғай селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Қотыртас стансасы	8 (71348) 25-5-90
145	"Айшақ селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Бегімбет селосы	8 (71349) 28-1-38
146	"Біршоғыр селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Біршоғыр селосы	8 (71347) 27-0-05
147	"Кішікүм селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Шілікті селосы	8 (71347) 33-5-10
148	"Мөңке би селолық округі әкімінің аппараты" ММ	Мөңке би селосы	8 (71348) 25-3-20

М е м л е к е т т і к

к ө р с е т у д і ң

2 қосымша

қ ы з м е т

с т а н д а р т ы н а

Ескерту. 2 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	92 %	94%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	85%	83 %	89%
2. Сапасы			
	90%	89 %	90%

2. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету: Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысымен бекітілген жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімі 125 тармағы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі аудандық ауылшаруашылық, облыстық маңыздағы қала бөлімдерімен (одан әрі Бөлім) көрсетіледі (осы стандартқа 1-қосымша).

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны(нәтижесі): лизингке техниканы сатып алу үшін анықтама.

6. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға көрсетіледі;

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі - 1 күн;

2) кезекке тұрып құжат тапсыру мерзімі - 30 минут;

3) кезекке тұрып жауап алу мерзімі - 30 минут.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған. 10. Мемлекеттік қызмет көрсету сенбі, жексенбі күндерінен басқа аптаның 5 күнінде сағат 9-00 ден 18-00 ге дейін, үзіліс 13-00 ден 14-00 ге дейін жүргізіледі. Қабылдау алдын-ала тіркеусіз жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін еркін үлгідегі өтініш жазу қажет.

13. Мемлекеттік қызмет көрсетуді алуға арнайы үлгідегі бланктер қаралмаған.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адресстер бойынша жүгінуі қажет.

15. Өтінішті тапсырғаннан кейін тұтынушыға мемлекеттік қызметті алу үшін қаралу мерзімі көрсетілген туралы талон беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қ ы з м е т к е р л е р ж а у а п т ы .

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтатуға ешқандай негіз жоқ.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) с ы п а й ы л ы қ ;
- 4) мәліметтерді толық беріп отыру;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың 2-қосымшасына 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. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендте көрсетілген

сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын Бөлімдері арқылы ала аласыз.

Мемлекеттік

қызмет

көрсету

стандартына

1 қосымша

№ п/п	Бөлімдер атауы	Орналасқан мекен-жайы	Телефон нөмірі
1	"Ақтөбе қаласының ауыл шаруашылығы бөлімі" " ММ	Ақтөбе қаласы, Алтынсарин көшесі, 2	8 (7132) 21-55-16
2	"Әйтеке би аудандық ауыл шаруашылығы бөлімі" ММ	Комсомол ауылы, Т.Жүргенов көшесі, 45	8 (71339) 21-5-26
3	"Алға аудандық ауыл шаруашылығы бөлімі" ММ	Алға қаласы, 5 ықшам аудан, 4	8 (71337) 32-6-39
4	"Байғанин аудандық ауыл шаруашылығы бөлімі" ММ	Қарауылкелді ауылы, Қонаев көшесі, 36	8 (71345) 22-3-57
5	"Бірғыз аудандық ауыл шаруашылығы бөлімі" ММ	Бірғыз ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 28	8 (71343) 21-4-32
6	"Қарғалы аудандық ауыл шаруашылығы бөлімі" " ММ	Бадамша ауылы, Әбілқайыр хан көшесі, 38	8 (71342) 22-6-76
7	"Қобда аудандық ауыл шаруашылығы бөлімі" ММ	Қобда ауылы, Астана көшесі, 48	8 (71341) 21-1-01
8	"Мәртөк аудандық ауыл шаруашылығы бөлімі" ММ	Мәртөк ауылы, Сейфуллин көшесі, 36	8 (71331) 21-8-44
9	"Мұғалжар аудандық ауыл шаруашылығы бөлімі" ММ	Қандыағаш қаласы, Интернационал көшесі, 7	8 (71333) 36-1-95
10	"Темір аудандық ауыл шаруашылығы бөлімі" ММ	Шұбарқұдық ауылы, Желтоқсан көшесі, 5	8 (71346) 22-4-91
11	"Хромтау аудандық ауыл шаруашылығы бөлімі" " ММ	Хромтау қаласы, Спорт көшесі, 2	8 (71336) 21-7-15
12	"Шалқар аудандық ауыл шаруашылығы бөлімі" ММ	Шалқар қаласы, Е.Көгібарұлы көшесі, 33	8 (71335) 21-1-96
13	"Ойыл аудандық ауыл шаруашылығы бөлімі" ММ	Ойыл ауылы, Құрманғазы көшесі, 43	8 (71332) 21-7-46

Мемлекеттік

қызмет

көрсетудің

стандартына

2 қосымша

Ескерту. 2 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының 2008.12.03 N 410 Қаулысымен.

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

--	--	--	--

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	91%	94 %
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	85%	82%	86 %
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	88%	91 %
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	98%	95%	97 %
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	88%	91 %
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	78%	84 %
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	98%	96%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттандырылған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	86%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	88%	
5. Сыпайылық			
	95%		90 %

5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)

86 %

2008 жылғы 4 сәуірдегі
N 99 қаулысына

қосымша

**Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты:
"Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою"**

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызметтің анықтамасы: мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою.

2. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету:

1) "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуірдегі N 94 Заңының 71, 74 баптары;

2) "Мемлекеттік тұрғын үй қорынан үй-жай беру, жалдау және пайдаланудың тәртібі туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1999 жылғы 2 қыркүйектегі N 1292 Қаулысы;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысымен бекітілген жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімі 24 тармағы негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызмет қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық жолаушы көлігі және автомобиль жолдары бөлімдерімен (одан әрі Бөлім) көрсетіледі (осы стандартқа 1-қосымша).

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі): кезек нөмірін көрсете отырып, есепке қою немесе себебін көрсете отырып, есепке қоюдан бас тарту туралы жазбаша жауап беру.

6. Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж халықтың әлеуметтік жағынан қорғалатын топтарға, сондай-ақ мемлекеттік қызметшілер, бюджеттік ұйымдардың қызметкерлері, әскери қызметшілер және сайланбалы мемлекеттік қызмет атқаратын адамдарға мемлекеттік қызмет көрсетіледі.

Халықтың әлеуметтік жағынан қорғалатын топтарына:

1) Ұлы Отан соғысының мүгедектері мен қатысушылары, сондай-ақ оларға теңестірілген адамдар;

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

3) мүгедек балалары бар немесе оларды тәрбиелеуші отбасылары;

4) заңдарда белгіленген тәртіппен бекітілетін аурулар тізімінде аталған кейбір созылмалы аурулардың ауыр түрімен ауратын адамдар;

5) жасына қарай зейнеткерлікке шыққандар;

6) кәмелетке толғанға дейін ата - аналарынан айрылған жиырма жасқа жетпеген жетім балалар жатады. Мұндай адамдардың жасы әскери қызметке шақырылған кезде мерзімді әскери қызметтен өту мерзіміне ұзартылады;

7) оралмандар - Қазақстан Республикасы егемендік алған кезде оның шегінен тыс жерлерде тұрақты тұрған және Қазақстанға тұрақты тұру мақсатында келген ұлты қазақ шетелдіктер немесе азаматтығы жоқ адамдар;

8) экологиялық зілзалалар, табиғи және техногенді сипаттағы төтенше жағдайлар салдарынан тұрғын үйінен айрылған адамдар;

9) көп балалы отбасы - бірге тұратын (соның ішінде уақытша басқа жақта жүрген) кәмелетке толмаған төрт және одан да көп балалары бар отбасы;

10) мемлекеттік немесе қоғамдық міндеттерін, әскери қызметін орындау кезінде, адам өмірін құтқару кезінде, құқық тәртібін қорғау кезінде қаза тапқан адамдардың отбасылары;

11) толық емес отбасылар (балаларды (баланы) ата-ананың біреуі), соның ішінде ажырасқан, жесір ата-ана тәрбиелейтін отбасы;

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері - бір ай;

2) құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 40 минут

;

3) құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген уақыт - 30 минут.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету тегін.

9. Осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген тізімдер, сондай-ақ арнайы ақпарат көздері, мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі туралы толық мәліметтер Бөлімнің стендтерде, www.akimat.info веб-сайтында жазылған.

10. Осы стандартқа 2-қосымшада Бөлімнің жұмыс кестесі туралы мәліметтер көрсетілген. Келушілерді қабылдау кезек бойынша жүргізіледі және жедел қызмет көрсетілмейді.

11. Мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлім ғимаратында көрсетіледі, қабылдауды күткендер үшін орындықтар, құжаттарды толтыруға арналған үстелдер, бланкті толтыру үлгілері қойылған ақпаратты стендтер бар.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет алу үшін мынадай құжаттар дайындауы қажет:

1) белгіленген үлгіде есепке қою туралы өтініш;

2) өтінушінің және онымен ұдайы бірге тұратын отбасы мүшелерінің меншік құқығында оларға тиесілі үй-жайдың жоқтығы туралы анықтама;

3) өтінуші (отбасы) әлеуметтік қорғалатын азаматтарға жататынын растайтын әлеуметтік қорғау органынан, не мемлекеттік қызметшінің, бюджеттік ұйым қызметкерінің, әскери қызметшінің жұмыс (қызмет) орнынан анықтама;

4) азаматтарды тіркеу кітабын, қажет болған кезде өтінуші басқа адамдарды отбасының мүшесі деп тану туралы жергілікті атқарушы органдардың анықтамасын ;

5) жеке куәлігі, туу, неке, некені бұзу, өлім туралы куәліктері (көшірмесі және түп нұсқалары) .

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

13. Өтініш бланкісін қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнен алады.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген адресстер бойынша жүгінуі қажет.

15. Барлық қажетті құжаттарды тапсырғаннан кейін тұтынушыға мемлекеттік қызметті алу үшін қаралу мерзімі көрсетілген құжаттарды тапсырғандығы туралы талон беріледі.

16. Құжаттарды беру бөлімдердің басшылары бекіткен кестелер бойынша жүргізіледі. Құжаттарды беруге мемлекеттік қызметтер көрсетуге өкілетті қызметкерлер жауапты .

Мемлекеттік қызметтің нәтижесін алу үшін тұтынушылардың жеке немесе олардың сенім берілген тұлғалары келуі талап етілді.

17. Егер азаматтың соңғы бес жылдың ішінде өз тұрғын үй жағдайларын қасақана нашарлатуы салдарынан мынадай жолдармен мұқтажға айналғаны:

- 1) тұрғын үй-жайын ауыстырғаны;
- 2) оның Қазақстан Республикасының белгілі бір елді мекенінде орналасуына қарамастан, өзіне меншік құқығымен тиесілі, тұру үшін жарамды тұрғын үйді, жергілікті атқарушы орган тұрғын үйді осы Заңның 98-1-бабына сәйкес сатып алғаннан басқа жағдайларда, иелігінен шығаруы;
- 3) тұрғын үйдің өз кінәсінен бұзылуы немесе бүлінуі;

4) тұрған кезінде оның мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үй немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үй беруіне мұқтаж болмаған кезде тұрғын үйінен кетуі;

5) жұбайынан, кәмелетке толмаған және еңбекке жарамсыз балаларынан, сондай-ақ еңбекке жарамсыз ата-аналарынан басқа адамдарды тұрғызғаны анықталса, мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үй беру үшін есепке қоюдан бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыстың қағидаттары

18. Қызметті тұтынушыға қатысты Бөлім қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) қызмет міндетін орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) с ы п а й ы л ы қ ;
- 4) т о л ы қ а қ п а р а т т а р б е р у ;
- 5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 3 -қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша пошта арқылы немесе қолма қол қызмет көрсетілетін жердегі бөлімдерде қабылданады. Бөлімдер адрестері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

22. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы жөнінде наразылық білдірілген жағдайда шағым мемлекеттік қызметтер көрсететін жердегі бөлімдер басшылығының атына немесе тиісті жергілікті атқарушы орган басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым қызмет тұтынушы тұратын жері бойынша бөлімдердің шағымдар мен өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Шағыммен келген адамға белгіленген үлгіде талон беріледі, онда түскен күні және тіркелген уақыты, шағымды қабылдап алған адамның аты-жөні көрсетіледі. Берілген шағымға жауап алудың мерзімі мен орнын, оның қаралу барысын мемлекеттік қызмет көрсететін жердегі бөлімнен білуге болады. Бөлімдер адресі осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

6. Байланыс ақпараты

24. Бөлімдер мен тиісті атқарушы органдар басшыларының жұмыс және қабылдау кестесі олардың жұмыс регламентіне сәйкес белгіленеді. Мемлекеттік қызмет көрсетуші бөлімдердің байланыс деректері осы стандартқа 1 қосымшада көрсетілген.

25. Сізді қызықтыратын басқа мәліметтерді қызметті тұтынушының тұрғылықты жеріндегі Бөлімнің ғимараттарында орналасқан стендтерде көрсетілген сенім телефоны немесе тиісті әкімдер аппараттарының мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қадағалайтын бөлімдері арқылы ала аласыз.

Мемлекеттік
көрсетудің
1-қосымша

Қызмет
стандартына

№	Бөлімдердің атауы	Орналасқан мекен жайы	Телефон нөмірі
1	"Ақтөбе қалалық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ тұрғын үй қорын есепке алу бөлімі	Ақтөбе қаласы, Алтынсарин көшесі, 2	8 (7132) 21-31-88
2	"Әйтеке би аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Комсомол селосы, Т.Жургенев көшесі, 45	8 (71339) 21-9-26
3	"Алға аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Алға қаласы, 5 мөлтек ауданы, 4	8 (71337) 33-4-61
4	"Байғанин аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Қарауылкелді поселкасы, Қонаев көшесі, 36	8 (71345) 23-1-08
5	"Ырғыз аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Ырғыз селосы, Алтынсарин көшесі, 7	8 (71343) 21-8-54
6	"Қарғалы аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Бадамша поселкасы, Әбілқайыр көшесі, 38	8 (71342) 22-7-11
7	"Қобда аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Қобда поселкасы, Астана көшесі, 48	8 (71341) 22-0-11
8	"Мәртөк аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Мәртөк селосы, Сейфуллин көшесі, 38	8 (71331) 21-6-37
9	"Мұғалжар аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Қандыағаш қаласы, Гагарин көшесі, 6	8 (71333) 36-2-03
10	"Темір аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Шұбарқұдық поселкасы, Желтоқсан көшесі, 8	8 (71346) 23-2-47
11	"Хромтау аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Хромтау қаласы, Горький көшесі, 9	8 (71336) 21-9-43
12	"Шалқар аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Шалқар қаласы, Е.Көтібарұлы көшесі, 33	8 (71335) 23-3-54
13	"Ойыл аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Ойыл поселкасы, Құрманғазы көшесі, 43	8 (71332) 21-9-32

Мемлекеттік
көрсетудің
2-қосымша

Қызмет
стандартына

№	Бөлімдердің атауы	Қабылдау күндері	Қабылдау уақыты	Үзіліс
1	"Ақтөбе қалалық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ тұрғын үй қорын есепке алу бөлімі	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00 - 13.00	13.00 - 14.00
2	"Әйтеке би аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00 - 18.00	13.00 - 14.00
3	"Алға аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00 - 18.00	13.00 - 14.00
4	"Байғанин аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00 - 18.00	13.00 - 14.00
5	"Ырғыз аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00 - 18.00	13.00 - 14.00
6	"Қарғалы аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00 - 18.00	13.00 - 14.00
7	"Қобда аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	9.00 - 13.00	13.00 - 14.00
8	"Мәртөк аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00 - 18.00	13.00 - 14.00
9	"Мұғалжар аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Дүйсенбі; Сейсенбі	14.00 - 17.00	13.00 - 14.00
10	"Темір аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00 - 18.00	13.00 - 14.00
11	"Хромтау аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00 - 18.00	13.00 - 14.00
12	"Шалқар аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00 - 18.00	13.00 - 14.00
13	"Ойыл аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары" ММ	Дүйсенбіден жұмаға дейін	9.00 - 18.00	13.00 - 14.00

*Ескерту. 3 қосымша жаңа редакцияда - Ақтөбе облысының әкімиятының
2008.12.03 N 410 Қаулысымен.*

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні.

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің норматив тік мәні	Көрсеткіш-тің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіш-тің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	90%	86 %	89 %
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80%	77 %	85 %
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85 %	90 %
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	100%	96 %	97 %
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	86 %	90 %
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	76 %	83 %
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10 %	
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6 %	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100%	98 %	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100%	98 %	
	90%	85 %	

4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)			
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	87 %	89 %

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