

**"Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою" мемлекеттік қызмет көрсету стандартын бекіту туралы**

*Күшін жойған*

Солтүстік Қазақстан облысы Аққайың аудандық әкімдігінің 2008 жылғы 21 қаңтардағы N 9 қаулысы. Солтүстік Қазақстан облысының Аққайың ауданының Әділет басқармасында 2008 жылғы 11 наурызда N 13-2-68 тіркелді. Күші жойылды - Солтүстік Қазақстан облысы Аққайың аудандық әкімдігінің 2009 жылғы 20 желтоқсандағы N 256 Қаулысымен

**Ескерту. Күші жойылды - Солтүстік Қазақстан облысы Аққайың аудандық әкімдігінің 2009.12.20 N 256 Қаулысымен**

«Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы» Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы № 148 Заңының 37 бабына, «Әкімшілік рәсімдер туралы» Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы № 107 Заңының 15-1 бабына, «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуірдегі № 94-1 Заңының 71 және 74 баптарына «Жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы № 561 қаулысына, «Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы № 558 қаулыларына сәйкес, аудан әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. «Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою» мемлекеттік қызмет көрсету стандарты қосымшаға сәйкес бекітілсін.

2. Осы қаулының орындалуын бақылау аудан әкімінің орынбасары А. Қ. Мұстафинға жүктелсін.

3. Осы қаулы Қазақстан Республикасының әділет органдарында мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді және бұқаралық ақпарат құралдарында бірінші ресми жарияланған кезден бастап күнтізбелік 10 күн өткеннен кейін қолданысқа енгізіледі.

Аудан әкімі	А. Шушамоин	
Аққайың	ауданы	әкімдігінің
2008	жылғы	21
№	9	қаңтардағы
қосымша		қаулысына

# **«Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою» мемлекеттік қызмет көрсету стандарты**

## **1. Жалпы ережелер**

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

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны – ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсетуге негіз болатын нормативтік құқықтық актінің (заңнамалық акт, Қазақстан Республикасы Президентінің актісі, Қазақстан Республикасының актісі) атауы мен бабы (тармағы) – мемлекеттік қызмет «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуірдегі № 94-1 Заңының 71 және 74 бабы негізінде ұсынылады.

4. Осы мемлекеттік қызметті ұсынатын мемлекеттік органның мемлекеттік мекеменің немесе өзге де субъектілердің атауы – «Аққайың аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылығы, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары бөлімі» мемлекеттік мекемесі. Заңды мекен-жайы: 150300, Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, Труд көшесі 16.

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны (нәтижесі) – мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтардың есепке алынғандығы және кезекке қойылғандығы туралы хабарлама мемлекеттік қызметтің аяқталу нәтижесі болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет көрсетілетін жеке және заңды тұлғалардың санаты:

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) заңнамамен бекітілген тәртіпте кейбір созылмалы аурулардың ауыр түрлерімен ауыратын адамдар;

5) жасына қарай зейнет демалысына шыққан зейнеткерлер;

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

7) оралмандар;

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

9) көп балалы отбасылар;

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 жатады.

12) мемлекеттік қызметшілерге, бюджеттік ұйымдардың қызметкерлеріне, әскери қызметшілерге және сайланбалы мемлекеттік қызмет атқаратын адамдарға беріледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) азаматтардың өздерін және өздерінің отбасы мүшелерін мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үй беруге мұқтаждар есебіне қою туралы арыздары тұрғылықты жері бойынша тиісті жергілікті атқарушы органда 30 күн ішінде қаралады;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берген ең ұзақ уақыт – 30 минут;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт – 30 минут.

8. Мемлекеттік қызмет көрсетудің ақылы екендігін немесе тегіндігін көрсету. Ақылы болған жағдайда құнын, төлеу нысанын, мемлекеттік қызметтің құнын (алым, төлем) төлеу кезінде толтырылуы талап етілетін құжаттың қажетті нысандарын (түбіртегін) көрсету – мемлекеттік қызмет тегін ұсынылады.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына және қол жетімділігіне қойылатын талаптар туралы ақпарат көзі ретінде мемлекеттік қызмет көрсету стандартын міндетті түрде орналастыру орнын көрсету. Бұл стандартты ресми жариялау көзіне, мемлекеттік органның, мемлекеттік мекеменің немесе мемлекеттік қызмет көрсететін өзге де субъектінің сайтына немесе мемлекеттік қызмет көрсету орындарының мекен-жайларына сілтеме болуға тиіс – мемлекеттік қызмет көрсету стандартының орналасқан жері «Аққайың аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылығы, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары бөлімі» мемлекеттік мекемесі фойесіндегі стенд, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, Труд көшесі 16, телефон 2-20-35.

10. Жұмыс кестесін (күндер, сағаттар, үзілістер) көрсету, қызметті алу үшін алдын ала жазылуға бола ма (шарттары мен талаптарын көрсету), жедел қызмет көрсету бар ма (шарттары мен талаптарын көрсету) – «Аққайың аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылығы, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары бөлімі» мемлекеттік мекемесінің жұмыс кестесі: күнделікті сағат 9-00-ден 18-30-ға дейін, түскі үзіліс сағат 12-30-дан 14-00-ге дейін, демалыс күндері сенбі, жексенбі. Алдын ала жазылу және жедел қызмет көрсету жоқ

11. Қызмет көрсетілетін орынның шарттарын көрсету (үй-жай режимі,

қауіпсіздікті қамтамасыз ету, жеке мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін жасалған жағдайлар, күтудің және қажетті құжаттарды дайындаудың қолайлы жағдайлары (күту залы, үлгілер қойылған таған және тағы да сол сияқты) – күтудің және қажетті құжаттарды дайындаудың жағдайы жасалған (стенділерде мемлекеттік қызмет алу тәртібі, құжаттардың үлгілері орналасқан), мемлекеттік қызмет көрсетілетін үй-жай өрт және күзет қауіпсіздігімен қамтамасыз етілген.

## **2. Мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі**

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін, оның ішінде жеңілдіктері бар адамдар үшін қажетті құжаттар мен талаптардың тізбесін көрсету:

1) Солтүстік Қазақстан облысы Аққайың ауданының әділет басқармасымен берілген азаматтарды тіркеу кітабы, мекен-жайы: Аққайың ауданы, Смирново селосы, Труд көшесі, 11, жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін, телефон 2-20-23;

2) арызданушының және онымен тұрақты тұратын отбасы мүшелерінде тұрғын үйге жеке меншік құқығы жоқ екендігі туралы анықтама, Аққайың ауданы, Смирново селосы, Зеленая көшесі мекен-жайы бойынша орналасқан «СҚО жылжымайтын мүлік орталығы» республикалық мемлекеттік қазыналық кәсіпорынның Аққайың аудандық филиалымен беріледі, жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін, телефон 2 - 1 5 - 4 5 ;

3) әлеуметтік қорғау органдарының, арызданушының (отбасының) әлеуметтік қорғалғандығын дәлелдейтін анықтама, «Аққайың аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» мемлекеттік мекемесімен беріледі, мекен-жайы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, 9 Май көшесі, 67, жұмыс уақыты: сағат 9.00-ден 18.30-ға дейін, түскі үзіліс сағат 12.30-дан 14.00-ге дейін, телефон 2-12-65;

4) мемлекеттік денсаулық сақтау мекемесінің жанұяда ауыр формалы созылмалы науқастармен азап шегуші барын дәлелдейтін анықтама, «Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі Солтүстік Қазақстан облысы әкімдігінің Аққайың аудандық орталық аурухана» республикалық мемлекеттік қазыналық кәсіпорнымен беріледі, мекен-жайы: Аққайың ауданы, Смирново селосы, Молодежная көшесі, 6, жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін, телефон 2 - 1 9 - 0 3 ;

5) Солтүстік Қазақстан облысы Аққайың ауданының әділет басқармасымен берілген өтініш берушінің және онымен тұрақты тұратын отбасы

мүшелерінің жеке куәліктері (көшірмелері), мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, Труд көшесі, 11, жұмыс кестесі: сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін, телефон 2-20-23.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін толтырылуы қажет сайтқа сілтемені не бланк берілетін орынды (өтініш нысандары және тағы сол сияқты) көрсету – өтініштердің барлық қажетті бланкілері «Аққайың аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылығы, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары бөлімі» мемлекеттік мекемесінің бас маманында, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, Труд көшесі 16, телефон 2-20-35.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті сайтқа сілтемені не толтырылған бланкілерді, нысандарды, өтініштерді және басқа да құжаттарды тапсыратын жауапты адамның мекен-жайын және кабинетінің нөмірін көрсету – мемлекеттік қызмет алу үшін қажетті құжаттар «Аққайың аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылығы, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары бөлімі» мемлекеттік мекемесінің бас маманына тапсырылады, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, Труд көшесі, 16, телефон 2-20-35.

15. Тұтынушы мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушының мемлекеттік қызметті алған күні бар барлық қажетті құжаттарды тапсырғанын растайтын құжаттың атауын және нысанын көрсету – мемлекеттік қызмет алу үшін барлық құжаттарды тапсырғаннан кейін, мемлекеттік қызметтің тұтынушысына мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтардың есепке алынғандығы және кезекке қойылғандығы туралы жазбаша хабарлама береді.

16. Қызмет көрсету нәтижесін жеткізу тәсілдері мен регламенттерінің толық тізбесін көрсету – электрондық пошта, сайт арқылы, жеке бару, курьер және тағы сол сияқты – жеке бару.

Қызмет көрсетудің соңғы нәтижесін беретін сайтқа сілтемені не жауапты адамның мекен-жайы мен кабинетінің нөмірін көрсету – мемлекеттік қызмет көрсетудің соңғы нәтижесін «Аққайың аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылығы, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары бөлімі» мемлекеттік мекемесінің бас маманы береді, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, Труд көшесі 16, телефон 2-20-35.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтата тұру немесе мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тарту негіздерінің толық тізбесін көрсету:

1) тұрғын үйге мұқтаж ретінде есепке қоюдан бас тартуға тұрғын үйге мұқтаж ретінде тіркеуге қажетті құжаттардың толық тізбесін

ұсынбау негіз бола алады;

2) егер азаматтың соңғы бес жылдың ішінде өз тұрғын үй жағдайларын қасақана нашарлатуы салдарынан мынадай жолдармен мұқтажға айналғаны:

2-1) тұрғын үй-жайын ауыстырғаны;

2-2) оның Қазақстан Республикасының белгілі бір елді мекенінде орналасуына қарамастан, өзіне меншік құқығымен тиесілі, тұру үшін жарамды тұрғын үйді иелігінен шығаруы, жергілікті атқарушы орган тұрғын үйді «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 98-1 бабына сәйкес алған жағдайлардан басқа;

2-3) тұрғын үйдің өз кінәсінен бұзылуы немесе бүлінуі;

2-4) тұрған кезінде оның мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үй берілуіне мұқтаж болмаған кезде немесе жергілікті атқарушы органмен жеке тұрғын үй секторынан жалданған тұрғын үйінен кетуі;

2-5) 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 тартылады.

### **3. Жұмыс қағидаттары**

18. Мемлекеттік органның қызмет көрсетуді тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын жұмыс қағидаттарын санамалау (сыпайылық, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету, тұтынушы белгіленген мерзімде алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз ету )

1) мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою тәртібі туралы толық, әрі нақты ақпарат алу;

2) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету

3) мамандардың сыпайылығы, жауапкершілігі және кәсіпкерлігі.

### **4. Жұмыс нәтижелері**

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

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе

өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметкерлердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

## 5. Шағымдану тәртібі

21. Уәкілетті лауазымды адамдардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін түсіндіретін және шағым дайындауға жәрдем көрсететін мемлекеттік органның атауын, электрондық поштасының мекен-жайын, шақыруларды өңдеу орталықтарының (call-орталықтар) телефон нөмірлерін не лауазымды адам кабинетінің нөмірін көрсету:

1) «Аққайың аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылығы, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары бөлімі» мемлекеттік мекемесінің бастығы, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, Труд көшесі 16, телефон 2-20-35, электрондық пошта мекен-жайы: « Akkzhkh@mail.kz » ;

2) Аққайың ауданының әкімі, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, Народная көшесі, 50, электрондық пошта мекенжайы: akkain-akimat@sko.kz, қабылдау бөлмесінің телефоны 8 (71532) 2-12-77.

22. Шағым берілетін мемлекеттік органның атауын, электрондық поштасының мекен-жайын не лауазымды адам кабинетінің нөмірін көрсету:

1) «Аққайың аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылығы, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары бөлімі» мемлекеттік мекемесінің бастығы, мекен-жайы: 150300, Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, Труд көшесі 16, телефон 2-20-35, электрондық пошта мекен-жайы: « Akkzhkh@mail.kz ».

2) Аққайың ауданының әкімі, мекен-жайы: 150300, Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, Народная көшесі, 50, қабылдау күндері: аудан әкімі - бейсенбі сағат 10-00-ден 12-00-ге дейін; әкімнің орынбасары - сәрсенбі сағат 15-00-ден 17-00-ге дейін.

23. Шағымның қабылданғанын растайтын және берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орынды көздейтін құжаттың атауын, шағымның қаралу барысы туралы білуге болатын лауазымды адамдардың байланыс деректерін көрсету – өтінішті қабылдағандығы туралы талон, азаматтардың өтініштерін тіркеу журналы. Шағымға жауап алу орны – шағым берілген мемлекеттік орган

## 6. Байланыс ақпараты

24. Тікелей мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік орган, мекеме немесе өзге де субъект басшысының, оның орынбасарларының және жоғары тұрған ұйымның байланыс деректерін көрсету (сайт, электрондық поштасының мекен-жайы, жұмыс және қабылдау кестесі, мекен-жайы, телефондары) – «Аққайың аудандық тұрғын үй коммуналдық шаруашылығы, жолаушы көлігі және автомобиль жолдары бөлімі» мемлекеттік мекемесінің бастығы, мекен-жайы: 150300, Солтүстік Қазақстан облысы, Аққайың ауданы, Смирново селосы, Труд көшесі 16, телефон 2-20-35, электрондық пошта мекен-жайы «Akkzhkh@maile. Kz». Жұмыс кестесі: күнделікті сағат 9-00-ден 18-30-ға дейін, түскі үзіліс сағат 12-30-дан 14-00-ге дейін, демалыс күндері сенбі, жексенбі.

25. Тұтынушы үшін басқа да пайдалы ақпарат (шақыруларды өңдеу орталықтарының телефондары, қосымша қызметтер туралы ақпарат және тағы да басқа): шағымды қанағаттандырмаған жағдайда мемлекеттік органның уәкілетті лауазымды адамдардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымды қарастыратын органның атауы:

Солтүстік Қазақстан облысының әкімі, заңды мекен-жайы: 150000, Солтүстік Қазақстан облысы, Петропавл қаласы, Қазақстан Конституциясы көшесі, 58, электронды пошта мекен-жайы: [akimat@sko.kz](mailto:akimat@sko.kz), қабылдау бөлмесінің телефоны 8 (7152) 46-41-25.

«Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою» мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

### Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	99	99	99
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	99	99	99
2. Сапасы			



2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі )	99	99	99
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және тағы басқасы) % үлесі	99	99	99
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99	99	99
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % үлесі	99	99	99
3.3. интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % үлесі	99	99	99
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	1	1	1
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	99	99	99
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99	99	99
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	99	99	99
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі )	99	99	99