

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

*Күшін жойған*

Солтүстік Қазақстан облысы Уәлиханов аудандық әкімдігінің 2008 жылғы 30 маусымдағы N 136 қаулысы. Солтүстік Қазақстан облысы Уәлиханов ауданының Әділет басқармасында 2008 жылғы 1 тамызда N 13-13-91 тіркелді. Күші жойылды - Солтүстік Қазақстан облысы Уәлиханов аудандық әкімдігінің 2010 жылғы 19 ақпандағы N 20 Қаулысымен

*Ескерту. Күші жойылды - Солтүстік Қазақстан облысы Уәлиханов аудандық әкімдігінің 2010.02.19 N 20 Қаулысымен*

"Әкімшілік рәсімдер туралы" Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы № 107 Заңының 9-1 бабына, «Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы 2007 жылғы 30 маусымдағы № 558 Үкіметінің қаулысының 2 тармағына сәйкес аудан әкімдігі **ҚАУЛЫ Е Т Е Д І :**

1. «Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою» мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты қосымшаға с ә й к е с б е к і т і л с і н .

2. Осы қаулының орындалуын бақылау аудан әкімінің орынбасары Б. А х м е т о в а ғ а ж ү к т е л с і н .

3. Осы қаулы оны бірінші ресми жариялаған күннен кейін он күнтізбелік күн өткеннен кейін қолданысқа енгізіледі.

Аудан әкімі *Е. Уәхитов*

А у д а н ә к і м д і г і н і н ің  
2008 жылғы 30 маусымдағы № 136  
қаулысымен бекітілді

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

**1. Жалпы ережелер**

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудің анықтамасы (мемлекеттік қызмет көрсетудің нормативтік-құқықтық анықтамасы).

Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны жарым-жартылай автоматтандырылған.

3. Бұл мемлекеттік қызмет көрсету негізделетін нормативтік құқықтық кесімнің атауы, бап (тармақ) және баптың (тармақтың) мазмұны (заңнамалық кесім, Қазақстан Республикасы Президентінің кесімі, Қазақстан Республикасы Үкіметінің кесімі).

Мемлекеттік қызмет "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуірдегі № 94 Заңының 67, 79 баптары, «Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы» Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы N 148 Заңының 31- бабы 1-тармағының 12-7) тармақшасы, Қазақстан Республикасы Үкіметінің 1999 жылғы 2 қыркүйектегі N 1292 қаулысымен бекітілген «Қазақстан Республикасының мемлекеттік тұрғын үй қорынан үй-жай беру, жалдау және пайдалану тәртібі туралы Нұсқаулықтың» 3-тарауы негізінде жүзеге асырылады.

4. Осы мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынатын мемлекеттік органның мемлекеттік мекеменің немесе басқа да субъектілердің атауы.

Мемлекеттік қызметті "Уәлиханов ауданының тұрмыстық-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көліктерінің және автомобильдер жолдарының бөлімі" мемлекеттік мекемесі көрсетеді.

Мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Уәлиханов ауданы, Кішкенекөл селосы, Уәлиханов көшесі, 85, телефон: 8 (71542) 22085.

Жұмыс кестесі: сенбі, жексенбі және мереке күндерінен басқа күн сайын сағат 09.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін.

5. Тұтынушыға көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсетудің аяқталу формасы ( н ә т и ж е с і ) .

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі олардың тізімдегі кезектілік нөмірін көрсете отырып, мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үй беруге есепке қою және кезектілігі туралы немесе есепке және кезекке қоюдан бас тарту туралы хабарлама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет көрсетілетін жеке және заңды тұлғалардың санаттары.

Мемлекеттік қызмет келесі жеке тұлғаларға көрсетіледі:

1) халықтың әлеуметтік жағынан қорғалатын топтары (азаматтардың 11 санаты), атап айтқанда:

Ұлы Отан соғысының мүгедектері мен қатысушылары, сондай-ақ соларға теңестірілген адамдар;

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

мүгедек балалары бар немесе оларды тәрбиелеуші отбасылары; заңдарда белгіленген тәртіппен бекітілетін аурулар тізімінде аталған кейбір созылмалы аурулардың ауыр түрлерімен ауыратын адамдар; жасына қарай зейнет демалысына шыққан зейнеткерлер;

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

экологиялық зәлзалалар, табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлар салдарынан тұрғын үйінен айырылған адамдар;  
көп балалы отбасылар;

мемлекеттік немесе қоғамдық міндеттерін, әскери қызметін орындау кезінде, адам өмірін құтқару кезінде, құқық тәртібін қорғау кезінде қаза тапқан адамдардың отбасылары;  
толық емес отбасылар.

2) Мемлекеттік қызметкерлер, бюджеттік ұйымның қызметкерлері, әскери қызметкерлер және сайланбалы мемлекеттік қызмет атқаратын тұлғалар.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімі:

1) он бес күнтезбелік күннің ішінде жүзеге асырылады.

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт 40 минутқа дейін.

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

8. Мемлекеттік қызмет көрсетудің ақылы немесе тегін екендігін көрсету. Ақылы болған жағдайда мемлекеттік қызмет көрсетудің құнын (төлем жинағын), төленетін ақының түрін, ақы төлеу кезінде толтыру талап етілетін құжаттың (түбіртек) формасын көрсету керек.

Мемлекеттік қызмет көрсету тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасы мен қол жетімділігіне талаптар туралы ақпараттық қайнар көз ретінде міндетті түрде орналастыру орындарын көрсету. Бұл стандартты ресми жариялаудың қайнар көзіне сілтеме, мемлекеттік орган, мемлекеттік мекеме немесе мемлекеттік қызмет көрсететін басқа да субъектілердің сайттарына сілтеме, немесе мемлекеттік қызмет көрсету орындарының мекен-жайлары.

Ақпараттық және анықтамалық тағандар "Уәлиханов ауданының тұрмыстық-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көліктерінің және автомобильдер жолдарының бөлімі" мемлекеттік мекемесінің ақпараттық стендінде орналастырылады.

10. Жұмыс кестесін көрсету (күндерін, сағатын, үзілісті) қызмет көрсетулерді пайдалану үшін алдын ала жазылып қою бар ма, әлде жоқ па екендігі (шарттар мен талаптарды көрсету), жылдамдатылған қызмет көрсетудің бар не жоқ екендігі (шарттар мен талаптарды көрсету).

Жұмыс кестесі: жұмыс күндері - сағат 09.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс - сағат

13.00 - ден

14.00 - ге

дейін.

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

11. Қызмет көрсету орындарының жағдайын көрсету (үй-жай режимі, қауіпсіздікті қамтамасыз ету, физикалық мүмкіндіктері шектелген адамдар үшін жағдайлар, кезекте тұрып күтудің құптауға лайық жағдайлары және қажетті құжаттарды даярлау (күту залы, үлгі қағаздары бар үлгілер тақтасы) және т.б.).

Мемлекеттік қызмет "Уәлиханов ауданының тұрмыстық-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көліктерінің және автомобильдер жолдарының бөлімі" мемлекеттік мекемесінің күтіп отыру және қажетті құжаттарды дайындау жағдайы тұғызылған (күту залында орындықтар және ақпарат тақталары қойылған).

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

12. Қажетті құжаттар мен талаптардың тізбесін көрсету (мысалы, арызданушының электрондық сандық қолының бар болуы), оның ішінде мемлекеттік қызмет көрсетулерді пайдалануға жеңілдіктері бар тұлғалар үшін.

Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттардың тізбесі:

- 1) есепке қою туралы өтініш;
  - 2) меншік құқығында тұрғын үйінің жоқ екендігін растайтын анықтама;
  - 3) мекен-жай анықтамасы немесе тұрғылықты жерін тіркеу жөніндегі азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі;
  - 4) неке (ажырасу) туралы мәлімет;
- кәмелетке толмаған балалардың туу туралы куәліктерінің көшірмесі; санатын растайтын анықтама немесе жұмыс орнынан анықтама беріледі.

13. Сайттар сілтемелерін немесе мемлекеттік қызмет көрсетулерді пайдалану үшін толтыруға қажетті бланктар беру орындарын көрсету (арыз түрі т.б.).

Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш бланкісін "Уәлиханов ауданының тұрмыстық-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көліктерінің және автомобильдер жолдарының бөлімі" мемлекеттік мекемесінің мамандары береді, Солтүстік Қазақстан облысы, Уәлиханов ауданы, Кішкенекөл селосы, Уәлиханов көшесі, 85.

14. Сайтқа сілтемені, немесе мемлекеттік қызмет көрсетуді пайдалануға қажетті толтырылған бланктар, қалыптар, арыздар және басқа да құжаттар тапсырылатын жауапты тұлғаның мекен-жайын және кабинетінің нөмірін көрсету.

Мемлекеттік қызмет мына мекен-жай бойынша көрсетіледі: Солтүстік Қазақстан облысы, Уәлиханов ауданы, Кішкенекөл селосы, Уәлиханов көшесі, 85, "Уәлиханов ауданының тұрмыстық-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көліктерінің және автомобильдер жолдарының бөлімі" мемлекеттік

м е к е м е с і н д е .

15. Тұтынушыларға көрсетілетін мемлекеттік қызметке ие болу үшін тұтынушының оған қатысты барлық құжаттарды тапсырғанын растайтын мемлекеттік қызмет көрсетудің уақыты белгіленген құжаттың атауы мен түрін көрсету .

Тұтынушының мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттарды тапсырғандығын растайтын құжат - мемлекеттік қызметті алу күні көрсетілген қызметтік қолхат болып табылады .

16. Қызмет көрсетудің тәсілдері мен нәтижеге жеткізу регламентінің толық тізбесін көрсету - электрондық пошта, сайт арқылы, жеке қатынасу, курьер және т . б .

Қызмет көрсетудің соңғы нәтижесін беретін жауапты тұлға сайтының сілтемесін, немесе мекен-жайы мен кабинетінің нөмірін көрсету .

«Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою» мемлекеттік қызметін алу "Уәлиханов ауданының тұрмыстық-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көліктерінің және автомобильдер жолдарының бөлімі" мемлекеттік мекемесінде қолхат пен тұлғаны растайтын құжатты көрсету арқылы жүзеге асырылады .

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтату немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін себеп болған негіздердің толық тізбесін көрсету .

Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтата тұру немесе мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тартудың негізі құжаттардың толық емес пакетін көрсету болып табылады .

### **3. Жұмыс қағидаттары**

18. Тұтынушыларға қызмет көрсету барысында мемлекеттік органның сүйенетін жұмыс принциптерін түгендеп шығу (сыпайылық, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат, тұтынушы құжаттарының мазмұнының қауіпсіздігі мен құпиялылығын қамтамасыз ету, тұтынушы мерзімінде алмаған құжаттардың қауіпсіздігі) .

Көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат беру, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпаратты сақтау, құжаттардың құпиялылығын қамтамасыз ету, белгіленген мерзімде алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз ету, сыпайы және әдепті болу қағидаттары .

### **4. Жұмыс нәтижелері**

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелері осы стандарттың қосымшасында көрсетілген сапалылық пен қолжетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді .

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе басқа да субъектілердің жұмыстарын көрсететін мемлекеттік қызметтің

қолжетімділігі мен сапа көрсеткіштері жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтарымен бекітіледі.

## **5. Шағымдану тәртібі**

21. Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекеттеріне шағымдану тәртібін түсіндіретін және шағымдар дайындауға көмектесетін (көмектеспейтін) мемлекеттік органның атауын, электрондық пошта мекен-жайын, телефон шалуларды өңдеу орталығының телефон нөмірлерін (call-орталықтар) немесе лауазымды тұлға кабинетінің нөмірін көрсету.

Өкілетті лауазымды тұлғаның әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану және шағымды әзірлеуге ықпал ету тәртібін түсіндіру аудан әкімі аппаратында жүзеге асырылады. Байланыс деректері: «Уәлиханов ауданы әкімінің аппараты» мемлекеттік мекемесі, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Уәлиханов ауданы, Кішкенекөл селосы, Уәлиханов көшесі, 85, телефоны: 8(71542)21244, электрондық почтасы: [ualihan-akimat@sko.kz](mailto:ualihan-akimat@sko.kz).

22. Шағым түскен мемлекеттік органның атауы, электрондық почтасының мекен-жайын немесе лауазымды адам кабинетінің нөмірін көрсету.

Шағым аудан әкімінің атына аудан әкімдігінің жалпы бөлімі арқылы жұмыс күндері беріледі, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Уәлиханов ауданы, Кішкенекөл селосы, Уәлиханов көшесі, 85, «Уәлиханов ауданы әкімінің аппараты» мемлекеттік мекемесі.

23. Шағымның қабылдағанын растайтын және берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орынды көздейтін құжаттың атауын, шағымның қаралу барысы туралы білуге болатын лауазымды адамдардың байланыс деректерін көрсету.

Тікелей жазбаша түрде жүгінген тұтынушыға өтінішті қабылдаған тұлғаның тегі, аты, уақыты, күні көрсетіле отырып тіркелген өтінішінің (шағымның) екінші данасы қайтарылады;

Шағымның қаралу барысын шағымды қабылдап алған аудан әкімі аппаратының 8(71542)21244 телефоны арқылы білуге болады.

Заңнамада белгіленген ретімен берілген өтініштер (шағымдар) міндетті түрде қабылданады, тіркеледі, есептен өтеді және қарастырылады.

## **6. Байланыс ақпараты.**

24. Мемлекеттік органның, мекеменің және тікелей мемлекеттік қызмет көрсететін басқа да субъекті басшыларының, оның орынбасарының және жоғары тұрған ұйымның байланыс мәліметтерін (сайтын, электрондық пошта мекен-жайын, жұмыс және қабылдау кестесін, мекен-жайы, телефондарын) көрсету.

«Уәлиханов ауданы әкімінің аппараты» мемлекеттік мекемесі, мекен-жайы: Солтүстік Қазақстан облысы, Уәлиханов ауданы, Кішкенекөл селосы, Уәлиханов

көшесі, 85, электрондық почтасы: [ualihan-akimat@sko.kz](mailto:ualihan-akimat@sko.kz), жұмыс кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін.

25. Тұтынуға басқа да пайдалы ақпарат (шақыртуларды өңдеу орталығының телефондары, қосымша қызметтер туралы ақпарат және т.б.).

Қосымша қызметтер көрсетілмейді.

"Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою" мемлекеттік қызмет көрсетудің

Стандартына қосымша

Сапа және қол жетімділіктің көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
<b>1. Дер кезділігі</b>			
1.1. Құжат тапсырылғаннан кейін, белгіленген уақытта қызмет көрсету % (үлесі)	100	100	100
1.2. Тұтынушылардың қызмет көрсетуді алудағы кезек күтудің 40 мин. аспайтын % (үлесі)	100	100	100
<b>2. Сапа</b>			
2.1. Көрсетілген қызметтің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	98	98	98
2.2. Қызметтік тұлғаның құжаттарды дұрыс ресімдеу % (үлесі) (өндірістегі есеп т.б)	99	99	99
<b>3. Қол жеткізімділігі</b>			
3.1. Қызмет көрсетудің тәртібінің ақпараты мен сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100	100	100
3.2. Бірінші рет тапсырылған құжаттардың тұтынушылармен дұрыс толтырған % (үлесі)	99	99	99
3.3. Интернет арқылы алынатын қызмет көрсету ақпаратының % (үлесі)	0	0	0
<b>4. Шағым беру процесі</b>			
4.1. Барлық қызмет көрсетілген тұтынушылардың негізделген шағымдарының % (үлесі)	1	1	1
4.2. Негізделген шағымдардың қаралып, белгіленген уақытта қанағаттандырылғандарының % (үлесі)	100	100	100
4.3. Шағым беру тәртібімен қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	100	100	100
4.4. Шағым беру уақытымен қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	100	100	100

5. Сыпайылық			
5.1. Мекеменің қызметкерлерінің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	100	100	100

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