

Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттарын бекіту туралы

Күшін жойған

Оңтүстік Қазақстан облысы Шардара ауданы әкімдігінің 2008 жылғы 3 қаңтардағы N 2 Қаулысы. Оңтүстік Қазақстан облысы Шардара ауданының Әділет басқармасында 2008 жылғы 15 қаңтарда N 14-15-49 тіркелді. Күші жойылды - Оңтүстік Қазақстан облысы Шардара ауданы әкімдігінің 2009 жылғы 4 қыркүйектегі N 478 Қаулысымен

Ескерту. Күші жойылды - Оңтүстік Қазақстан облысы Шардара ауданы әкімдігінің 2009.09.04 N 478 Қаулысымен.

" Р Қ А О е с к е р т п е с і .

Мәтінде авторлық орфография және пунктуация сақталған".

Қазақстан Республикасының "Әкімшілік рәсімдер туралы" Заңының 9-1 бабына сәйкес, аудан әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса тіркелген мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттары бекітілсін:
 - 1) Жұмыссыз азаматтарды есепке қою және тіркеу;
 - 2) Семей ядролық сынақ полигонында ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тіркеу және есепке алу;
 - 3) Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою ;
 - 4) Патронаттық тәрбиелеуге балаларды алуға тілек білдірген отбасылардан өтініштер қабылдау ;
 - 5) Жетім балаларды және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою ;
 - 6) Мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды тіркеу;
 - 7) Жер учаскесіне жекеменшік құқығына арналған актілерді ресімдеу;
 - 8) Жерді тұрақты пайдалану құқығына актілерді ресімдеу;
 - 9) Уақытша өтеусіз (ұзақ мерзімді, қысқа мерзімді) жер пайдалану (жалдау) құқығына актілерді ресімдеу ;
 - 10) Уақытша жер пайдалану құқығына актілерді ресімдеу;
 - 11) Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу ;
 - 12) Мүгедектерді сурдо - тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу;
 - 13) 18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар

тағайындау ;

- 14) Тұрғын үй көмегін тағайындау;
- 15) Мемлекеттік және мемлекеттік емес медициналық-әлеуметтік мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу;
- 16) Мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу ;
- 17) Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу;
- 18) Үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттар ресімдеу;
- 19) Жетімдерді, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды әлеуметтік қамсыздандыруға құжаттар ресімдеу;
- 20) Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау;
- 21) Жер учаскелері туралы анықтама беру;
- 22) Жұмыссыз азаматтарға анықтама беру;
- 23) Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру;
- 24) Кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру;
- 25) Зейнеткерлік қорларға, ІІМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру ;
- 26) Кәмелетке толмағандарға тиесілі тұрғын үйді банкке несие ресімдеу үшін кепілге қоюға рұқсат беру ;
- 27) Тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру;
- 28) Ауылдық жерлерде тұратын әлеуметтік сала мамандарына отын алуға әлеуметтік көмек тағайындау ;
- 29) Лизингімен техниканы сатып алу үшін анықтама беру.

2. Шардара ауданының жер қатынастары бөлімі, Шардара ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі, Шардара ауданының білім бөлімі, Шардара ауданының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі, Шардара ауданының ауылшаруашылығы бөлімі осы қаулының орындалуын қамтамасыз етсін.

3. Осы қаулы алғашқы ресми жарияланғаннан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Аудан әкімі

М. Мараим

Шардара ауданы әкімдігінің
2008 жылғы 3 қаңтардағы
№ 2 қаулысымен бекітілген

**"Жұмыссыз азаматтарды есепке қою және тіркеу"
мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты**

1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет стандарты жұмыссыз азаматтарды Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімімен жұмыссыз ретінде тіркеп, есепке қою тәртібін белгілейді (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының «Халықты жұмыспен қамту туралы» 2001 жылғы 23 қаңтардағы № 149 Заңының 15 және 16 бабтары негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

5. Мемлекеттік қызметтің аяқтау нысаны жұмыссыз азаматқа дербес есепке алу карточкасын беру.

6. Мемлекеттік қызмет Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде жұмыссыз ретінде тіркелген Қазақстан Республикасының азаматтарына, шетел азаматтарына және азаматтығы жоқ тұлғаларға көрсетіледі (әрі қарай - тұтынушылар).

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған күннен бастап күнтізбелік он күн ішінде;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) дербес есеп карточкасын алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 15 минуттан аспауы тиіс.

8. Осы мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің фойесіндегі визуалды ақпарат көзінде (стендте) орналасқан.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті тұтынушы келесі құжаттарды ұсынады:

- 1) жеке басының куәландыратын құжат (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 2) еңбек қызметін растайтын құжат (түпнұсқасы мен көшірмесі);
- 3) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТТН) (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 4) әлеуметтік жеке коды (ЖӘК) (түпнұсқасы, көшірмесі);
- 5) табысы туралы мәлімет (мәлімдеу сипатында);
- 6) шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдар, шетелдіктің Қазақстан Республикасында тұруға ықтиярхатын және азаматтығы жоқ адамның ішкі істер органдарында тіркелгені туралы белгісі бар куәлігін (түпнұсқасы және көшірме);
- 7) оралмандар, оралман куәлігін (түпнұсқасы және көшірмесі).

13. Мемлекеттік қызметті пайдалану кезінде уәкілетті органның бланкісі (арыз түрінде және т.б.) талап етілмейді.

14. Мемлекеттік қызметті тұтынушы керекті құжаттарды Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарына ұсынады.

15. Тұтынушыға, барлық керекті құжаттарды тапсырғаннан кейін, құжаттардың қабылданғаны туралы уақыты мен қабылдаған қызметкердің аты-жөні көрсетілген қол хат беріледі.

16. Жұмыссызға дербес есеп карточкасы уәкілетті органға өзі келген кезде ғана беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. Сонымен қатар:

- 1) лайықты жұмыстың ұсынылған екі түрінен жазбаша түрінде бас тарту;
- 2) уәкілетті орган жолдама берген күннен бастап бес жұмыс күні ішінде белгісіз себептермен ұсынылған жұмысқа орналасуға келмеу;
- 3) тұрғылықты жері өзгеруі;
- 4) жұмыспен қамтылғандар санатына жатқызылуы;
- 5) жұмыссыз бас бостандығынан айыру түріндегі жазамен сотталғанда не сот

шешімі бойынша мәжбүрлеп емдеуге жіберілуі;

б) Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес зейнетақы тағайындалғанда

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2-27-61.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-15-31.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2 - 1 5 - 3 1 .

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat @ mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

Мемлекеттік қызмет көрсету

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			

Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетудің аяқталу нысаны Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тіркеу және есепке алу.

6. Осы мемлекеттік қызмет:

1) 1949-1965 жылдар аралығында ауа және жер үсті ядролық сынақ кезінде радиоактивтік ластануға ұшыраған аумақтарда тұрған, жұмыс істеген немесе қызмет өткерген (қауіпті аймақтар бойынша) азаматтарға;

2) 1966-1990 жылдар аралығындағы жер асты сынақтар кезеңінде ластануға ұшыраған аумақтарда тұрған, жұмыс істеген немесе қызмет өткерген (қауіпті аймақтар бойынша) азаматтарға;

3) 1949-1990 жылдар аралығында әлеуметтік-экономикалық жеңілдік мәртебесі бар аумақта тұрған, жұмыс істеген немесе қызмет өткерген (қауіпті аймақтар бойынша) азаматтарға көрсетіледі (бұдан әрі - тұтынушы).

7. Мемлекеттік қызмет келесі мерзімдерде жүзеге асырылады:

1) мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап: 20 күн ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күтуге берілген ең ұзақ уақыт, 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде, 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды

толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін тұтынушы мыналарды:

- 1) Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің қабылдау жүргізетін маманымен берілген бланкіні толтырған өтінішін;
- 2) жеке басының куәлігі (түбірі және көшірмесі);
- 3) мекен-жай анықтамасы немесе азаматтарды тіркеу кітабы (жаңа үлгісі, түпнұсқасы және көшірмесі);
- 4) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТТН) (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 5) әлеуметтік жеке коды (ӘЖК) (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 6) екінші деңгейдегі банкінің жеке есеп шотының нөмірі;
- 7) тұрғанын айғақтайтын мұрағат анықтамалары, Халық депутаттары селолық, кенттік (ауылдық) кеңестің, тұрғын-үй пайдалану басқармаларының, үй басқармаларының, кент, ауыл (село), ауылдық (селолық) округ әкімдерінің, пәтер кооперативтерінің анықтамалары;
- 8) экологиялық куәлік (радиациялық қатер аймақтарында тұру фактісін және кезеңін растайтын құжаттары болмаған жағдайда) (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 9) еңбек кітапшасының (көшірмесі және түпнұсқасы);
- 10) туу туралы куәлік (көшірмесі және түпнұсқасы);
- 11) орта білім туралы аттестат, мектепті бітіргені туралы куәлік (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 12) әскери билет (түпнұсқасы және көшірмесі);
- 13) оқу орнын бітіргені туралы диплом (түпнұсқасы және көшірмесі).

13. Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Өтініш білдірушілерге хабарламалар жеке куәлігін және берілген қолхатын көрсету арқылы Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарға біржолғы мемлекеттік ақшалай өтемақы төлеудің кейбір мәселелері туралы» 2006 жылғы 20 ақпандағы № 110 Қаулысында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде көрсетіледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. **С о н ы м е н** **қ а т а р :**

1) Семей ядролық сынақ полигонындағы ядролық сынақтардың салдарынан зардап шеккен азаматтарды тексеру барысында бір реттік өтемақының төлену фактісі **а н ы қ т а л ғ а н** **ж а ғ д а й д а ;**

2) құжаттары толық жинақталмаған жағдайда.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен **ө л ш е н е д і .**

20. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, **т е л е ф о н : 2 - 2 7 - 6 1 .**

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, **т е л е ф о н : 2 - 1 5 - 3 1 .**

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 **к ү н н і ң** **і ш і н д е** **қ а р а л а д ы .**

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2 - 1 5 - 3 1 .

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55.

Электрондық пошта: shardara-akimat @ mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%

бюджеттік мекеме қызметкерлеріне, әскери қызметкерлерге және сайланбалы мемлекеттік қызмет атқаратын тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - өтініш білдіруші).

7. Мемлекеттік қызмет келесідей мерзімде көрсетіледі:

1) өтініш, барлық құжаттарымен бірге қабылданған күннен бастап қызмет көрсету мерзімі: 30 күн;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды алған кезде кезек күту уақыты ең көп дегенде: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар мен оларды толтыру үлгілері туралы толық мәлімет ресми ақпарат көздерінде, Шардара қаласы, С. Аширов көшесі 6 үйдің ғимаратында стендтерде орналасқан.

10. Мемлекеттік қызмет түскі ас үзілісін есептегенде аптасына төрт күн: дүйсенбі, сейсенбі, бейсенбі, жұма күндері көрсетіледі. Азаматтарды қабылдау алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Шардара ауданының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттардың тізбесі:

1) есепке алу туралы жазылған өтініш;

2) құжат тапсырушы азаматтың жанұя құрамының жеке куәліктері, неке қию (ажырасу, қайтыс болу) куәлігі, кәмелет жасқа толмаған балаларының туу туралы куәліктері.

3) азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі (үй кітабы);

4) жанұя құрамы туралы анықтама;

5) өтініш білдірушіге және онымен бірге тұрғылықты тұратын жанұя мүшелеріне соңғы 5 жыл көлемінде тұрғын үй тіркелмегендігі жөнінде анықтама, әділет органдарымен беріледі;

б) әлеуметтік қамтамасыздандыру органынан өтініш білдірушінің (жанұясының) халықтың әлеуметтік қорғаудағы табысы аз топтарына жататындығын растайтын анықтама;

7) жұмыс орнынан анықтама;

8) қажет болған жағдайда өтініш білдіруші денсаулық сақтау мемлекеттік мекемесінен жанұяда аурудың ауыр түрімен ауыратын азаматтың бар екендігін растайтын анықтамасын ұсынады.

13. Өтініш нысандары мына мекен жайда беріледі: Шардара қаласы, С. Аширов көшесі 6 үй.

14. Жиналған құжаттар тізбесі Шардара аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің қызметкеріне ұсынылады. Мекен-жайы: С. Аширов көшесі 6 үй.

15. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізбесін тапсырған өтініш білдірушіге қабылданған күні көрсетілген қолхат беріледі.

16. Өтініш білдірушілерге хабарламалар жеке куәлігін және берілген қолхатты көрсету арқылы азаматтарды кезекке тіркеу журналында қол қойдыра отырып беріледі. Мекен-жайы: Шардара қаласы С. Аширов көшесі 6 үй.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. Сонымен қатар:

1) тұрғын үй-жайын ауыстырса;

2) Қазақстан Республикасының белгілі бір елді-мекенінде орналасуына қарамастан, өзіне меншік құқығымен тиесілі, тұру үшін жарамды тұрғын үйді иелігінен шығарса;

3) тұрғын үйдің өз кінәсінен бұзылуы немесе бүлінуі;

4) тұрған кезінде оның мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үй берілуіне мұқтаж болмаған кезде тұрғын үйінен кетуі;

5) жұбайынан, кәмелетке толмаған және еңбекке жарамсыз балаларынан, сондай-ақ еңбекке жарамсыз ата-аналарынан басқа адамдарды тұрғызғаны анықталса.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық тұрғын үй – коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің қызметі азаматтың конституциялық құқығын сақтауға негізделеді және әдептілік, анық мәлімет беру, мазмұнының құпиялылығын сақтау және қорғауды қамтамасыздандыру қағидаттарын басшылыққа алады.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық және автомобиль жолдары бөлімінің жұмыс нәтижелері осы стандарттың

қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметтердің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасы бойынша наразылық туған жағдайда шағым Шардара ауданы әкіміне және/немесе Шардара аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі жетекшісінің атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының кеңсесі арқылы және/немесе Шардара аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, С. Аширов көшесі 6 үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-10-48.

Шардара аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің мамандарының байланыс телефоны: 2 - 1 0 - 4 8 .

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat @ mail.ru.

25. Тұтынушыға арналған басқа да пайдалы ақпараттар Шардара аудандық тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінің қызметкерлерімен жүргізіледі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, С. Аширов көшесі 6 үй, телефон: 2-10-48.

Мемлекеттік қызмет көрсету

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш- тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының

көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Шардара ауданы әкімдігінің
2008 жылғы 3 қаңтардағы
№ 2 қаулысымен бекітілген

"Патронаттық тәрбиелеуге балаларды алуға тілек білдірген отбасылардан өтініштер қабылдау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт патронаттық тәрбиелеуге балаларды алуға тілек білдірген отбасылардан өтініштер қабылдау мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы» 2001 жылғы 23 қаңтардағы № 148 Заңының 31 бабының 1 тармағының 14 тармақшасы;

2) Қазақстан Республикасының «Неке және отбасы туралы» 1998 жылғы 17 желтоқсандағы № 321-І Заңының 119-123 баптары;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Осы мемлекеттік қызметті Шардара аудандық білім бөлімі ұсынады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/ж үйде орналасқан. Тел: 2-21-51, факс: 2-26-05.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны баланы патронаттық тәрбиелеуге беру туралы келісім-шартты тузу болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет кәмелетке толған Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі қажетті құжаттары толық тапсырғаннан кейін: 30 күн ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыруға (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі – 40 минуттан аспауы тиіс;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі – 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Аталған мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық

ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шардара тұйығы н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық білім бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және ж е к с е н б і .

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың екінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Шардара аудандық білім бөліміне тізбеге сәйкес мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

- 1) тұлғаның патронат тәрбиеші болуға тілек білдіруі туралы жазбаша өтініші;
- 2) балаға патронат тәрбиеші болуға тілек білдіруші тұлға, егер некеде тұрса, оның әйелінің (күйеуінің) жазбаша келісімі;
- 3) патронат тәрбиеші болуға тілек білдіруші тұлғаның денсаулық жағдайы туралы медициналық анықтама, Шардара аудандық денсаулық сақтау ұйымдарынан беріледі;
- 4) балаға патронат тәрбиеші болуға тілек білдіруші адам, егер некеде тұрса, оның әйелінің (күйеуінің) денсаулық жағдайы туралы анықтама, Шардара аудандық денсаулық сақтау ұйымдарынан беріледі;
- 5) 10 жастан 18 жасқа дейінгі баланың жазбаша келісімі.

Шардара аудандық білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі маманы тұратын жеріне барып қажетті құжаттарды түзу үшін тексеру жүргізеді:

баланы тәрбиелеп алуға үміткер адамның өмір сүру жағдайы туралы зерттеу актісі;

патронаттық тәрбиеге берілетін баланың тұрмыс жағдайын зерттеу актісі.

13. Аталған мемлекеттік қызметті көрсету үшін бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шардара

аудандық білім бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Баланы (балаларды) патронаттық тәрбиеге беру туралы шартты беру Шардара аудандық білім бөлімінде тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы, н/ж үй.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен б а ғ а л а н а д ы .

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық білім бөлімі жетекшісінің атына жазылады . Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық білім бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс телефондары

24. Шардара аудандық білім бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының байланыс телефоны: 2-10-

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық білім бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Мемлекеттік қызмет көрсету

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы	0,1%	0,3%	0,5%

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өңірлік есепке қою кітабына тіркеу және мәліметтер қорына енгізу болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыруға (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Аталған мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Осы мемлекеттік қызметті көрсету стандарты көрнекі ақпарат көзі ретінде Шардара аудандық білім бөлімінің фойесінде (стендте) орналастырылған;

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және ж е к с е н б і .

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың екінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Шардара аудандық білім бөліміне тізбеге сәйкес мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

1) баладан бас тартуы туралы жазбаша өтініші немесе Шардара аудандық ішкі істер бөлімінің баланы тастап кеткендігі (тастанды бала) туралы актісі;

2) баланың (балалардың) туу туралы куәлігінің көшірмесі;

3) ата-анасының қайтыс болуы туралы куәлігінің көшірмесі;

4) баланың (балалардың) денсаулық жағдайы туралы медициналық анықтама.

Шардара аудандық бөлімі ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар

туралы мәлімет алған күннен бастап, үш жұмыс күнінің ішінде сол жерлерге барып, баланың тұрмыс жағдайына зерттеу жүргізеді.

13. Аталған мемлекеттік қызметті көрсету үшін бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шардара аудандық білім бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Мемлекеттік қызметті алудың нәтижесі Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық білім бөлімінің өңірлік есепке қойылғандығы жөнінде берілетін түбіртек болып т а б ы л а д ы .

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен б а ғ а л а н а д ы .

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық білім бөлімі жетекшісінің атына жазылады . Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық білім бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап

15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс телефондары

24. Шардара аудандық білім бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының байланыс телефоны: 2-10-27.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55.

Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық білім бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Мемлекеттік қызмет көрсету

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
	80%	45%	30%

3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)			
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш а р д а р а а у д а н ы ә к і м д і г і н і ң
2 0 0 8 ж ы л ғ ы 3 қа н т а р д а ғ ы
№ 2 қаулысымен бекітілген

"Мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі жастағы (7 жасқа дейін) балаларды тіркеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі жастағы (7 жасқа дейін) балаларды тіркеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының «Білім туралы» 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319 Заңының ;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Мектепке дейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгі ережесін бекіту туралы» 2004 жылғы 21

желтоқсандағы № 1353 қаулысының негізінде көрсетіледі.

4. Осы мемлекеттік қызметті Шардара аудандық білім бөлімі ұсынады.
Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/ж үйде орналасқан. Тел:2-21-51,
ф а к с : 2 - 2 6 - 0 5 .

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі жастағы (7 жасқа дейін) балаларды тіркеу болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 40 минуттан аспауы тиіс;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Осы мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық білім бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың екінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсету үшін өтініш беруші мыналарды:

1) өтінішін;

2) баланың туу туралы куәлігінің көшірмесін;

3) жеңілдік беретін құжаттар көшірмесін.

13. Шардара тұйығы н/з үй мекен-жайы бойынша өтініш үлгілері Шардара аудандық білім бөлімінің ақпараттық тақтайларда орналастырылған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шардара аудандық білім бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Мектепке дейінгі балалар мекемелеріне жіберу үшін мектепке дейінгі жастағы (7 жасқа дейін) балаларды тіркеу құжаты Шардара аудандық білім бөлімінде тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы, н/ж үй.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық білім бөлімі жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық білім бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс телефондары

24. Шардара аудандық білім бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының байланыс телефоны: 2-10-2 7 .

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat @ mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық білім бөліміне хабарласу қажет. Мекен–жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш- тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%

немесе уақытша өтеулі жер пайдалану құқығын сатып алған мемлекеттік емес заңды тұлғаларды қайта ұйымдастыру кезіндегі табыстау актісі немесе бөлу б а л а н с ы .

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары: Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 20 маусымдағы № 442 «Жер кодексінің» 14-1 бабы 3 тармағы 13 тармақшасы негізінде көрсетіледі.

4. Осы мемлекеттік қызметті Шардара аудандық жер қатынастары бөлімі ұсынады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/ж үйде орналасқан

Т е л / ф а к с : 2 - 2 5 - 5 3 .

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны жер учаскесіне жекеменшік құқығына арналған актіні беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы азаматтарына, заңды тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - өтініш беруші).

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 30 күннің ішінде;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 м и н у т т а н а с п а у ы т и і с ;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 30 м и н у т т а н а с п а у ы т и і с .

8. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Қазыбек би көшесі н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және ж е к с е н б і .

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды

толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілу үшін өтініш беруші мыналарды:

1) Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің қабылдау жүргізетін қызметкерімен берілген бланкіні толтырған өтінішін;

2) жеке тұлғалар – жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесін;

3) заңды тұлғалар – заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің көшірмесін ;

4) салық төлеушінің тіркеу нөмірінің көшірмесін (СТТН);

5) нотариат куәландырған жер учаскесіне құқық белгілейтін құжаттың көшірмесін тапсырады .

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін толтырылуы қажет бланкілер Қазыбек би көшесі н/з үйде орналасқан Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінде беріледі .

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шардара аудандық жер қатынастары бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Жер учаскесіне жекеменшік құқығына арналған актісі Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінде тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/ж үй.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады .

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жер қатынастары бөлімі жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі

6. Байланыс телефондары

24. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53.

Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің мамандарының байланыс телефонны: 2-25-53.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық жер қатынастары бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53.

Мемлекеттік қызмет көрсету

стандартына қосымша

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік мәні	Көрсеткіш-тің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіш-тің ағымдағы жылдағы нысаналы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	40%

2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % үлесі)	90%	60%	55%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар) % (үлесі)	95%	80%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	45%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	40%	35%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	40%	30%	0
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	60%	55%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	45%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75%	45%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	40%	35%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш а р д а р а а у д а н ы ә к і м д і г і н і ң
2 0 0 8 ж ы л ғ ы 3 қ а ң т а р д а ғ ы
№ 2 қаулысымен бекітілген

**"Жерді тұрақты пайдалану құқығына актілерді ресімдеу"
мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты**

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт жерді тұрақты пайдалану құқығына актілерді ресімдеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

Жерді тұрақты пайдалану құқығына актісі жер, құқықтық және қала құрылысы кадастрларын жүргізу мақсатында қажетті, жер учаскесінің сәйкестендіру сипаттамаларын қамтитын жер учаскесіне сәйкестендіру құжаты болып табылады.

Жер учаскесіне құқық белгілейтін құжат - осылардың негізінде жер учаскесіне құқықтар туындайтын, өзгертілетін немесе тоқтатылатын заңдық фактілердің (заңдық құрамдарының) басталғанын растайтын құжат, оның ішінде шарттар, соттардың шешімдері, атқарушы органдардың құқықтық актілері, мұрагерлікке құқық туралы куәлік, меншік құқығымен жер учаскесіне иеленген немесе уақытша өтеулі жер пайдалану құқығын сатып алған мемлекеттік емес заңды тұлғаларды қайта ұйымдастыру кезіндегі табыстау актісі немесе бөлу балансы.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 20 маусымдағы № 442 «Жер кодексінің» 14-1 бабы 3 тармағы 13 тармақшасы негізінде көрсетіледі.

4. Осы мемлекеттік қызметті Шардара аудандық жер қатынастары бөлімі ұсынады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/ж үйде орналасқан.
Тел / факс : 2 - 2 5 - 5 3 .

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны жерді тұрақты пайдалану құқығына актіні беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет келесі мемлекеттік жер пайдаланушыларға:

1) кондоминиум объектілеріндегі үйлерді (құрылыстарды, ғимараттарды), үй-жайларды шаруашылық жүргізу құқығымен немесе оралымды басқару құқығымен иеленетін заңды тұлғаларға;

2) ауыл шаруашылығы және орман шаруашылығы өндірісін жүзеге асыратын заңды тұлғаларға, сондай-ақ ғылыми-зерттеу, тәжірибе және оқу мақсаттарына;

3) ерекше қорғалатын табиғи аумақтар жерінде жер пайдалануды жүзеге асыратын заңды тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - өтініш беруші).

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 30 күннің ішінде;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 30

8. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Қазыбек би көшесі н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілу үшін өтініш беруші мыналарды:

1) Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің қабылдау жүргізетін қызметкерімен берілген бланкіні толтырған өтінішін;

2) заңды тұлғалар – заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің көшірмесін;

3) салық төлеушінің тіркеу нөмірінің көшірмесін (СТТН);

4) нотариат куәландырған жер учаскесіне құқық белгілейтін құжаттың көшірмесін тапсырады.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін толтырылуы қажет бланкілер Қазыбек би көшесі н/з үйде орналасқан Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінде беріледі.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шардара аудандық жер қатынастары бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Жерді тұрақты пайдалану құқығына актісі Шардара аудандық жер

қатынастары бөлімінде тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/ж үй.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жер қатынастары бөлімі жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі

6. Байланыс телефондары

24. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53.

Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің мамандарының байланыс телефонны: 2 - 2 5 - 5 3 .

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat @ mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық

жер қатынастары бөліміне хабарласу қажет. Мекен–жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53.

Мемлекеттік

қызмет

көрсету

стандартына қосымша

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш- тің нормативтік мәні	Көрсеткіш-тің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіш-тің ағымдағы жылдағы нысаналы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	55%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар) % (үлесі)	95%	80%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	45%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	40%	35%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	40%	30%	0
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	60%	55%
	90%		45%

ұсынады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/ж үйде орналасқан

Т е л / ф а к с : 2 - 2 5 - 5 3 .

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны уақытша: өтеулі (ұзақ мерзімді, қысқа мерзімді) жер пайдалану (жалдау) құқығына актіні беру болып т а б ы л а д ы .

6. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - ө т і н і ш б е р у ш і) .

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 30 күннің ішінде;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 м и н у т т а н а с п а у ы т и і с ;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 30 м и н у т т а н а с п а у ы т и і с .

8. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Қазыбек би көшесі н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және ж е к с е н б і .

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілу үшін өтініш беруші мыналарды:

1) Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің қабылдау жүргізетін қызметкерімен берілген бланкіні толтырған өтінішін;

2) жеке тұлғалар – жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесін;

3) заңды тұлғалар – заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің көшірмесі ;

4) салық төлеушінің тіркеу нөмірінің көшірмесін (СТТН);

5) нотариат куәландырған жер учаскесіне құқық белгілейтін құжаттың көшірмесі тапсырады .

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін толтырылуы қажет бланкілер Қазыбек би көшесі н/з үйде орналасқан Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінде беріледі .

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шардара аудандық жер қатынастары бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Уақытша: өтеулі (ұзақ мерзімді, қысқа мерзімді) жер пайдалану (жалдау) құқығына актісі Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінде тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй .

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады .

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жер қатынастары бөлімі жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53 .

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады . Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі

; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап
1 5 кү н н і ң і ш і н д е қ а р а л а д ы .

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі

6. Байланыс телефондары

24. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53.

Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің мамандарының байланыс т е л е ф о н ы : 2 - 2 5 - 5 3 .

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55.

Электрондық пошта: shardara-akimat @ mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық жер қатынастары бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т к ө р с е т у
стандартына қосымша

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік мәні	Көрсеткіш-тің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіш-тің ағымдағы жылдағы нысаналы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % үлесі)	90%	60%	55%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар) % (үлесі)	95%	80%	75%
3. Қол жетімділік			
	90%		45%

учаскесіне құқықтар туындайтын, өзгертілетін немесе тоқтатылатын заңдық фактілердің (заңдық құрамдарының) басталғанын растайтын құжат, оның ішінде шарттар, соттардың шешімдері, атқарушы органдардың құқықтық актілері, мұрагерлікке құқық туралы куәлік, меншік құқығымен жер учаскесіне иеленген немесе уақытша өтеулі жер пайдалану құқығын сатып алған мемлекеттік емес заңды тұлғаларды қайта ұйымдастыру кезіндегі табыстау актісі немесе бөлү б а л а н с ы .

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 20 маусымдағы № 442 «Жер кодексінің» 14-1 бабы 3 тармағы 13 тармақшасы негізінде көрсетіледі.

4. Осы мемлекеттік қызметті Шардара аудандық жер қатынастары бөлімі ұсынады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/ж үйде орналасқан .

Т е л / ф а к с : 2 - 2 5 - 5 3 .

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны уақытша жер пайдалану құқығына актіні беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы азаматтарына, заңды тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - өтініш беруші).

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 30 күннің ішінде;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 м и н у т т а н а с п а у ы т и і с ;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 30 м и н у т т а н а с п а у ы т и і с .

8. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Қазыбек би көшесі н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және ж е к с е н б і .

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған:

балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілу үшін өтініш беруші мыналарды:

1) Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің қабылдау жүргізетін қызметкерімен берілген бланкіні толтырған өтінішін;

2) жеке тұлғалар – жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесін;

3) заңды тұлғалар – заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің көшірмесі ;

4) салық төлеушінің тіркеу нөмірінің көшірмесін (СТТН);

5) нотариат куәландырған жер учаскесіне құқық белгілейтін құжаттың көшірмесі тапсырады .

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін толтырылуы қажет бланкілер Қазыбек би көшесі н/з үйде орналасқан Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінде беріледі .

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шардара аудандық жер қатынастары бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Уақытша жер пайдалану құқығына актісі Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінде тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/ж үй.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады .

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жер қатынастары бөлімі жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс телефондары

24. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53.

Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің мамандарының байланыс телефонны: 2-25-53.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық жер қатынастары бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-25-53.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік мәні	Көрсеткіш-тің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіш-тің ағымдағы жылдағы нысаналы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%		75%

		80%	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	55%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар) % (үлесі)	95%	80%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	45%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	40%	35%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	40%	30%	0
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	60%	55%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	45%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75%	45%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	40%	35%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

№ 2 қаулысымен бекітілген

"Мүгедектерге протездік - ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Бұл стандарт мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу бойынша мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының 2005 жылғы 13 сәуірдегі «Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы» № 39 Заңының;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 20 шілдедегі «Мүгедектерді оналтудың кейбір мәселелері туралы» № 754 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны–мүгедектерді протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет келесі санаттарға жататын Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі (бұдан әрі – тұтынушы):

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

2) Қазақстан Республикасының Қарулы Күштерінде қызметтік міндеттерін атқаруымен байланысты мүгедек болған әскери қызметшілер;

3) ішкі істер органдарының, ұлттық қауіпсіздік органдарының басшы және қатардағы құрамының қызметтік міндеттерін атқаруымен байланысты мүгедек болған тұлғалар;

4) жалпы аурудан мүгедек болғандар;

5) бала жасынан мүгедектер;

6) мүгедек балалар.

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі: 3 жұмыс күннің ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде ең ұзақ кезек күту уақыты: 40

3) құжаттарды тағайындауда немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыруды алу үшін ең ұзақ күту уақыты: 20 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау–дүйсенбі-жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін төмендегі құжаттар қажет:

1) Ұлы Отан соғысының қатысушылары - төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, Ұлы Отан соғысына қатысушының куәлігінің және берген мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері.

2) Ұлы Отан соғысының мүгедектері - төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, Ұлы Отан соғысы мүгедектігінің куәлігінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының, сонымен қатар жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдар - төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, жеңілдіктерге құқығы туралы белгісі бар зейнеткерлік куәліктерінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

3) мүгедек балалар - төлқұжаты немесе жеке куәлігінің, туу туралы куәлігінің, ата анасының біреуінің төлқұжаты немесе жеке және зейнеткерлік куәліктерінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

4) ішкі істер органдарының, ұлттық қауіпсіздік органдарының басшы және қатардағы құрамының қызметтік міндеттерін атқаруымен байланысты мүгедек болған адамдарына төлқұжаты немесе жеке және зейнеткерлік куәліктерінің

және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

5) жалпы аурудан мүгедек болғандарға төлқұжаты немесе жеке куәлігінің, зейнеткерлік куәліктерінің, мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері ;

б) бала жасынан мүгедектерге төлқұжаты немесе жеке куәлігінің, зейнеткерлік куәліктерінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері .

13. Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді .

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады .

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Мүгедектерге протездік-ортопедиялық көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу құжаты тұтынушыға қолма қол беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін . Сонымен қатар :

1) өз қызметін тоқтатпаған жұмыс берушінің кінәсінен жұмыста мертігуге ұшыраған немесе кәсіптік ауруға шалдығу ;

2) тұтынушының осы стандартағы 12 пункте көрсетілген құжаттары болмаса.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді .

20. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2-27-61.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-15-31.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-15-31.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш- тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Шардара

ауданы

әкімдігінің

2008

жылғы

3

қаңтардағы

№ 2 қаулысымен бекітілген

"Мүгедектерді сурдо-тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу" мемлекеттік қызметтің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Бұл стандарт мүгедектерге сурдо-тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу бойынша мемлекеттік қызметтің көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы» 2005 жылғы 13 сәуірдегі № 39 Заңының;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Мүгедектерді оңалтудың кейбір мәселелері туралы» 2005 жылғы 20 шілдедегі № 754 қаулысының негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны–мүгедектерді сурдо-тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет келесі санаттарға жататын Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі (бұдан әрі – тұтынушы):

1) Ұлы Отан соғысының мүгедектері мен қатысушылары;

2) жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдар;

3) мүгедек балалар;

4) бірінші, екінші, үшінші топтағы мүгедектер.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі: 3 жұмыс күннің ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде ең ұзақ кезек күту уақыты: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алу үшін ең ұзақ күту уақыты:

20 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мыналарды тапсырады:

1) Ұлы Отан соғысының мүгедектері-төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, Ұлы Отан соғысы мүгедектігінің куәлігінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

2) жеңілдіктер мен кепілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының мүгедектеріне теңестірілген адамдар-төлқұжаты немесе жеке басының куәлігінің, жеңілдіктерге құқығы туралы белгісі бар зейнеткерлік куәлігінің және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

3) мүгедек балалар-төлқұжаты немесе жеке куәлігінің, кәмелетке толмағандар-туу туралы куәлігінің, ата анасының біреуінің (қамқоршысының, қорғаншының) төлқұжатының немесе жеке куәлігінің, мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері;

4) бірінші, екінші, үшінші топтағы мүгедектер - төлқұжаты немесе жеке куәлігінің, зейнеткерлік куәліктерінің, мүгедекті жеке оңалту бағдарламасының көшірмелері.

13. Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы

бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Мүгедектерді сурдо-тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттарды ресімдеу құжаты тұтынушыға қолма қол беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. Сонымен қатар:

1) өз қызметін тоқтатпаған жұмыс берушінің кінәсінен жұмыста мертігуге ұшыраған немесе кәсіптік ауруға шалдығу.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2-27-61.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-15-31.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2 - 15 - 31.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының «Балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақылар туралы» 2005 жылғы 28 маусымдағы № 63 Заңының;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасының «Балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақылар туралы» 2005 жылғы 2 қарашадағы № 1092 Заңын іске асыру жөніндегі кейбір шаралар туралы» қаулысының;

3) Оңтүстік Қазақстан облыстық әкімдігінің «Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы» және «Балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақылар туралы» Заңдарын іске асыру жөніндегі шаралар туралы» 2006 жылғы 24 қаңтардағы № 40 қаулысының негізінде тағайындады.

4. Мемлекеттік қызметті Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

5. Мемлекеттік қызметтің нәтижесі он сегіз жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақыларды тағайындау болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Шардара ауданы әкімінің шешімімен құрылған учаскелік комиссиялардың жәрдемақы алу мұқтаждығы жөнінде оң қорытындысын алған Қазақстан Республикасының азаматтары мен оралмандарға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің уақыт бойынша шектеу мерзімдері: қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі - 10 жұмыс күннің ішінде;

1) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде ең ұзақ кезек күту уақыты – 40 минуттан аспауы тиіс;

2) жәрдемақыны тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыруды алу үшін ең ұзақ күту уақыты – 15 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мыналарды:

- 1) жеке басын куәландыратын құжат (түпнұсқасы мен көшірмесі);
- 2) салық төлеушінің тіркелу нөмірі (түпнұсқасы мен көшірмесі);
- 3) әлеуметтік жеке коды (түпнұсқасы мен көшірмесі);
- 4) екінші деңгейлі банкідегі есеп шотының нөмірі (түпнұсқасы мен көшірмесі)

5) баланың тууы туралы куәлігі (түпнұсқасы мен көшірмесі);

6) азаматтарды тіркеу кітабы (түпнұсқасы мен көшірмесі);

7) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің мемлекеттік зейнетақы төлеу орталығынан берілетін алдыңғы тоқсанда алған зейнетақылар, мемлекеттік арнайы жәрдемақылар, арнайы мемлекеттік жәрдемақылар мөлшері туралы анықтамалар;

8) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімімен берілетін жұмыссыздық статусын растайтын анықтамалар;

9) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің жұмыс орындарынан алынған алдыңғы тоқсандағы табысы туралы анықтамалары ;

10) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің оқу орнынан стипендиясы көрсетілген анықтамалар.

13. Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Мемлекеттік қызметті тұтынушыға жәрдемақыны тағайындау немесе

тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыру қолма-қол беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. **С о н ы м е н** **қ а т а р :**

1) Шардара ауданы әкімінің шешімімен құрылған учаскелік комиссиялардың жәрдемақы беруден бас тарту туралы қорытындысы;

2) баланың еңбекке жарамды ата-анасы (асырап алушылар) жұмыс істемейтін, күндізгі оқу бөлімінде оқымайтын, әскерде қызметін өткермейтін және жұмыспен қамту органдарында жұмыссыз ретінде тіркелмеген жағдайда;

3) астанада, республикалық маңызы бар қалада, облыстарда белгіленген отбасының орта есеппен жан басына шаққандағы табысы азық-түлік себетінің құнынан асқан жағдайда.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары мемлекеттік қызмет көрсетуде тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын келесі жұмыс қағидаттары:

1) қызметті атқару кезіндегі заңдылықты сақтау;

2) сыпайылық және аталған мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат беру;

3) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;

4) тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен **ө л ш е н е д і .**

20. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, **т е л е ф о н :** **2 - 2 7 - 6 1 .**

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-15-31.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-15-31.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік мәні	Көрсеткіш-тің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіш-тің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс рәсімдеген жағдайдың (жүргізілген	95%	85%	75%

төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)			
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпараттар % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш а р д а р а а у д а н ы ә к і м д і г і н і н
2 0 0 8 ж ы л ғ ы 3 қа н т а р д а ғ ы
№ 2 қаулысымен бекітілген

**"Тұрғын үй көмегін тағайындау"
мемлекеттік қызметін көрсету стандарты**

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт тұрғын үй көмегін тағайындау жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының «Тұрғын үй қатынастары туралы» 1997

жылғы 16 сәуірдегі № 94 Заңының 97 бабы;

2) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Телефон үшін абоненттік ақы тарифінің арттырылуына өтемақы төлеудің кейбір мәселелері туралы» 2004 жылғы 9 қыркүйектегі № 949 қаулысы;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасында тұрғын үй-коммуналдық саланы дамытудың 2006-2008 жылдарға арналған бағдарламасын бекіту туралы» 2006 жылғы 15 маусымдағы № 553 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны тұрғын үй көмегін тағайындау болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет аз қамтамасыз етілген азаматтардың санаттарына жататын Қазақстан Республикасының азаматтарына (одан әрі-тұтынушы) ұсынылады.

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі жеке тұлғалардың жазбаша өтініштері тіркелген уақыттан бастап – 15 күн;

2) қажетті құжаттар тапсыру кезегінде ең ұзақ кезек күту уақыты - 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде 30 минуттан аспауы тиіс;

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық

қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі.

12. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін тұтынушы мыналарды:

- 1) жеке басын куәландыратын құжат (түпнұсқасы, көшірмесі);
 - 2) тұрғын үйдің құқығын белгілейтін құжаттың көшірмесі (жекешелендіру туралы шарт, сыйға тарту шарты, сатып алу-сату шарты, пәтердің жоспары);
 - 3) әлеуметтік жеке коды (түпнұсқасы, көшірмесі);
 - 4) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (түпнұсқасы, көшірмесі);
 - 5) отбасы құрамы туралы анықтама, немесе азаматтарды тіркеу кітабы (жаңа үлгідегі, түпнұсқасы, көшірмесі);
 - 6) екінші деңгейдегі банкінің жеке есеп шотының номері;
- Коммуналдық қызмет төлемі бойынша тұрғын үй көмегін тағайындау үшін келесі құжаттар қажет:

- 1) Шардара аудандық Әділет басқармасынан жылжымайтын мүлкі бары немесе жоқтығы туралы анықтама;
 - 2) табыстары туралы мәлімет (алдыңғы тоқсандардағы зейнетақы мөлшері, мемлекеттік арнаулы көмектер туралы анықтама);
 - 3) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімімен берілетін жұмыссыз статусын растайтын анықтама;
 - 4) тұтынушы мен оның отбасы мүшелерінің жұмыс орындарынан өткен тоқсандағы еңбекақы жөніндегі анықтамасы;
 - 5) тұтынушы мен оның отбасы мүшелерінің оқу орнынан анықтамасы;
 - 6) баланың тууы туралы куәлігі (түпнұсқасы мен көшірмесі);
 - 7) неке қию туралы куәлігі (түпнұсқасы мен көшірмесі);
 - 8) неке бұзылуы туралы куәлігі (түпнұсқасы мен көшірмесі);
 - 9) әкелікті тану куәлігі, (түпнұсқасы мен көшірмесі);
 - 10) № 4 үлгі анықтамасы (түпнұсқасы, көшірмесі);
 - 11) жұмыс орнынан анықтама;
- 12) алдыңғы тоқсандағы коммуналдық қызметтердің барлық түрлеріне төлем туралы түбіртіктер.

Байланыс қызмет төлемі бойынша тұрғын үй көмегін тағайындау үшін:

- 1) «Қазақтелеком» акционерлік қоғамның телекоммуникация жүйесі абонентінің шарты.

Кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күрделі жөндеуге өтемақы бойынша тұрғын үй жәрдемақысын тағайындау үшін, арыз беруші жоғарыда көрсетілген құжаттардан бөлек кондоминиум объектісінің басқарушысынан төмендегі

қ ұ ж а т т а р д ы

т а п с ы р а д ы :

1) кондоминиум объектісінің мүшесі ретінде мемлекеттік тіркеуден өткендігі туралы куәлік (көшірмесі);

2) жобалық және сараптамалық мекеменің мөрімен расталған, сараптамадан өткен көп қабатты үйдің күрделі жөндеу жұмыстарының түріне жобалық-сметалық құжат (түпнұсқасы, көшірмесі);

3) кондоминиум объектісінің ортақ мүлкіне күрделі жөндеу жүргізуге жекеменшік иесі, кондоминиум объектісінің басқарушысы мен күрделі жөндеу жұмыстарын жүргізетін мекеменің арасында жасасқан шартының көшірмесі;

4) кондоминиум мүшесінің үлес мөлшері көрсетілген заңдылықтарға сәйкес тіркеуден өткен кондоминиум объектісінің техникалық төлқұжаты;

5) кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін жөндеуден өткізгеннен кейінгі атқарылған жұмыстарды қабылдау актісінің көшірмесі (2 үлгісі);

б) тұтынушы кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін жөндеу үшін жұмсаған шығындарын өтеу қажеттілігі туралы кондоминиум объектісінің басқарушысынан ұсыныс-анықтама.

13. Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Тұтынушыға тұрғын үй көмегін тағайындау қорытындысы туралы хабарлама қолма-қол беріледі немесе пошта арқылы хабарланады.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. Сонымен қатар:

1) жеке меншігінде біреуден артық тұрғын үйі (пәтер, үй) болғанда немесе тұрғын жайды жалға (жалдауға), сонымен қатар арендаға бергенде;

2) отбасында жұмыс істемейтін, күндізгі оқу бөлімінде оқымайтын, әскер қатарында қызмет етпейтін және жұмыспен қамту орталығында тіркелмеген еңбекке жарамды тұлғалар болғанда.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар

ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2-27-61.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-15-31.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-15-31.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық

жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет.

Мекен–жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

Мемлекеттік

қызмет

көрсету

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
	95%	60%	50%

1) қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі: 3 жұмыс күннің ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде ең ұзақ кезек күту уақыты: 40 минутқа аспауы тиіс;

3) құжаттарды дайындау немесе дайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыруды алу үшін ең ұзақ күту уақыты: 20 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мыналарды:

1) өтініш;

2) жеке куәлігінің көшірмесі;

3) мүгедектік туралы анықтаманың көшірмесі;

4) мүгедекті оңалтудың жеке бағдарламасының көшірмесі;

5) медициналық картасының көшірмесін;

6) мекен-жай туралы анықтамасын.

13. Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Мемлекеттік және мемлекеттік емес медициналық-әлеуметтік мекемелерде әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды рәсімдеу туралы құжат тұтынушыға қолма қол беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары мемлекеттік қызмет көрсетуде тұтынушыға қатысты басшылыққа алатын келесі жұмыс қағидаттары:

- 1) қызмет атқару кезінде заңдылықты сақтау;
- 2) сыпайылық және көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат беру ;
- 3) ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;
- 4) тұтынушы құжаттарының мазмұны сақталуы және құпиялылығын қамтамасыз ету;

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2-27-61.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-15-31.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2 - 15 - 31.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%

3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш а р д а р а а у д а н ы ә к і м д і г і н і ң
2 0 0 8 ж ы л ғ ы 3 қ а н т а р д а ғ ы
№ 2 қаулысымен бекітілген

"Мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды р ә с і м д е у "

мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды рәсімдеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (б ұ д а н ә р і - м е м л е к е т т і к қ ы з м е т).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы" 2005 жылғы 13 сәуірдегі № 39 Заңының 23 бабы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетудің аяқтау нысаны мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды рәсімдеу болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 30 жұмыс күнінің ішінде;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілу үшін өтініш беруші ұсынады:

- 1) аудан әкімінің аппарат қызметкерлерімен берілген бланкіні толтырған өтінішін;
- 2) материалдық-тұрмыстық жағдайларын зерттеу актісін;
- 3) жеке куәлігінің көшірмесін;
- 4) мүгедектігі жөнінде анықтаманың көшірмесін;
- 5) тұратын мекен-жайы жөніндегі анықтамасын;
- 6) тұратын жеріндегі алдын-ала емдеу мекемелерінің толтырылуымен, денсаулық жағдайы туралы медициналық карта.
- 7) ПМПК (Психологиялық-медициналық-педагогикалық кеңес) бөгде адамның күтіміне мұқтаждығы жөніндегі қорытындысы.

13. Мемлекеттік қызмет көрсетілуі үшін уәкілетті органның бланкісі (арыз нысаны және т. б.) талап етілмейді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Анықтама тұтынушыға жеке өзіне Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне келгенде беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. Сонымен қатар:

1) Қазақстан Республикасының заңнамасында көрсетілген өзге де жағдайларда мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар

бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2-27-61.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-15-31.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-15-31.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
	90%	70%	60%

ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін тұтынушы келесі құжаттарды ұсынады :

- 1) өтініш, бланк қабылдау жүргізетін маманмен беріледі;
- 2) жеке басының куәлігі (түпнұсқа және көшірмесі);
- 3) мекен-жай анықтамасы немесе азаматтарды тіркеу кітабі (жаңа үлгісі, көшірмесі және түпнұсқасы);
- 4) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (СТТ) (көшірмесі және түпнұсқасы);
- 5) әлеуметтік жеке коды (ӘЖК) (көшірмесі және түпнұсқасы).

13. Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің қызметкері бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Мемлекеттік қызметті тұтынушыға әлеуметтік көмекті тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыру қолма-қол беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы

м ү м к і н .

С о н ы м е н

қ а т а р :

1) баланың қаза болуы немесе толық мемлекеттің қарамағына өтуі.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік м ү м к і н д і г і м е н ө л ш е н е д і .

20. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, т е л е ф о н : 2 - 2 7 - 6 1 .

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, т е л е ф о н : 2 - 1 5 - 3 1 .

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 1 5 кү н н і ң і ш і н д е қ а р а л а д ы .

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің т е л е ф о н ы : 2 - 2 7 - 6 1 .

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс т е л е ф о н ы : 2 - 2 7 - 6 1 .

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар

бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс
т е л е ф о н ы : 2 - 1 5 - 3 1 .

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі,
мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55.

Электрондық пошта: shardara-akimat @ mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық
жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет.

Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т к ө р с е т у
стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш- тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
	0,1%		0,5%

оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін құжаттарды ресімдеу болып табылады.

6. Осы мемлекеттік қызмет 18 жасқа дейінгі мүгедек бала болып табылатын Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі (бұдан әрі - тұтынушы).

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызметтің көрсетілу мерзімі: 10 жұмыс күннің ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде ең ұзақ кезек күту уақыты: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алған кезде кезек күтуге ең ұзақ күту уақыты: 20 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимаратың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі.

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мыналарды:

1) белгіленген үлгідегі өтініш;

2) тұтынушының жеке куәлігі (түпнұсқасы және көшірмесі);

3) салық төлеушінің тіркеу нөмірі (түпнұсқасы және көшірмесі);

4) екінші деңгейлі банкідегі есеп шотының нөмірі (түпнұсқасы және көшірмесі);

5) баланың тууы туралы куәлігі (түпнұсқасы және көшірмесі);

6) мүгедек баланың үйде тәрбиеленіп және оқитыны қажет екендігін

растайтын Шардара аудандық білім бөліміне қарасты психологиялық-дәрігерлік-педагогикалық консультацияның тәрбиелену және оқу мерзімі көрсетілген жолдамасы (түпнұсқасы), мекен - жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы і, н/з;

7) мектептен анықтама (тоқсан сайын);
8) тұрғындарды тіркеу кітапшасы (түпнұсқасы және көшірмесі);
9) білім беру бөлімінің бұйрығы (көшірмесі);
10) мектеп директорының бұйрығы (түпнұсқасы және көшірмесі);
13. Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Үйде тәрбиеленетін және оқитын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыз ету үшін ресімделген құжатты тұтынушыға қолма-қол беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. Сонымен қатар:

1) ол мүгедек баланың үйде тәрбиеленіп және оқуы қажет екендігін Шардара аудандық білім бөліміне қарасты психологиялық-дәрігерлік-педагогикалық консультацияның тәрбиелену және оқу мерзімі көрсетілген жолдамасы болмаса.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2-27-61.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-15-31.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-15-31.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш- тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Шардара

ауданы

әкімдігінің

2008

жылғы

3

қаңтардағы

№ 2 қаулысымен бекітілген

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

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт жетімдерді, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды әлеуметтік қамсыздандыруға құжаттар ресімдеу мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы» 2001 жылғы 23 қаңтардағы № 148 Заңының 31 бабының 1 тармағының, 14 тармақшасы;

2) Қазақстан Республикасының «Білім туралы» 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319 Заңының 6 бабының 2 тармағының 18 тармақшасы, 8 бабының 4 тармағы;

3) Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» 2002 жылғы 8 тамыздағы № 345 Заңының 27 бабының 1, 2, 3 тармақтары;

4) Қазақстан Республикасының «Неке және отбасы туралы» 1998 жылғы 17 желтоқсандағы № 321-І Заңының 103-108 баптары;

5) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Осы мемлекеттік қызметті Шардара аудандық білім бөлімі ұсынады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/ж үйде орналасқан. Тел: 2-21-51, факс: 2-26-05.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны жетімдерді, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды әлеуметтік қамсыздандыруға құжаттар ресімдеу болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі қажетті құжаттары толық тапсырғаннан кейін: 30 күн ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыруға (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең

ұзақ мерзімі: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Аталған мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шардара тұйығы н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық білім бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Шардара аудандық білім бөліміне мынадай құжаттарды тапсыруы қажет:

Қорғаншы (қамқоршы) болуға тілек білдіруші тұлғаның тапсыратын құжаттары:

1) қорғаншы (қамқоршы) болуға тілек білдіруші тұлғаның жазбаша өтініші;

2) кәмелетке толмаған балаға қорғаншы (қамқоршы) болуға тілек білдіруші адам, егер некеде тұрса, оның жұбайының жазбаша келісімі;

3) қорғаншы немесе қамқоршы болуға тілек білдіруші тұлғаның денсаулық жағдайы туралы медициналық анықтама Шардара аудандық денсаулық сақтау ұйымдарынан беріледі (Шардара аудандық өкпе ауруларына қарсы диспансері, мекен-жайы: Шардара қаласы, Қолдасов көшесі, н/з үй, тел: 2-30-63; наркологтың арнайы қорытындысы, мекен-жайы: С. Аширов көшесі, н/з үй, тел: 2-23-13; тері аурулары диспансері, мекен-жайы: С. Аширов көшесі, н/з үй);

4) балаға қорғаншы (қамқоршы) болуға тілек білдіруші тұлға, егер некеде тұрса, оның жұбайының денсаулық жағдайы туралы 12 тармақтың 3

тармақшасында көрсетілген анықтама.

Кәмелетке толмаған, жетім және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды мемлекеттік мекемеге орналастыруға қажетті құжаттар:

1) кәмелетке толмаған баланы балалар үйіне, мектеп-интернатқа орналастыру туралы өтініш;

2) кәмелетке толмаған баланың туу туралы куәлігінің түпнұсқасы;

3) ата-анасының тұрғылықты жерінен анықтама;

4) қаланың денсаулық сақтау ұйымдары беретін баланың денсаулық жағдайы туралы медициналық анықтама;

5) білімі туралы құжаттар (оқушының жеке іс қағаздары);

6) ата-анасының немесе олардың орнын алмастыратын тұлғаның қайтыс болғаны туралы куәліктің көшірмесі, ата-ана құқығынан айыру немесе шектеу туралы сот шешімінің көшірмесі, хабар-ошарсыз кеткен деп танығаны туралы, олардың өлгендігі туралы хабарлама жөнінде, олардың әрекетке қабілетсіз деп танылуы (әрекетке қабілеті шектеулі), сырқаты туралы анықтама, іздеуде екендігі туралы анықтама, бас бостандығынан айыру орындарында жазасын өтеу туралы анықтама, ата-ананың (анасының) емдеу және тәрбие мекемелерінен баланы алудан бас тартуы туралы өтініші, емдеу мекемелерінде немесе басқа да орындарда баланы қалдырып кеткендігі туралы акті, сондай-ақ ата-анасының қамқорлығынан айырылуы туралы өзге де жағдайлар туралы құжаттар;

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шардара аудандық білім бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Жетімдерді, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды әлеуметтік қамсыздандыруға құжаттарды беру Шардара аудандық білім бөлімімен тұтынушыға жеке өзінің қатысуымен беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық білім бөлімі жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық білім бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс телефондары

24. Шардара аудандық білім бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының байланыс телефоны: 2-10-27.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55.

Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық білім бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш- тің нормативтік мәні	Көрсеткіш-тің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіш-тің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
	95%		75%

1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)		80%	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының

м и н у т т а н

а с п а у ы

т и і с ;

3) көмекті тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыруды алу үшін ең ұзақ күту уақыты – 15 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы мыналарды:

1) жеке басын куәландыратын құжат (түпнұсқасы мен көшірмесі);
2) салық төлеушінің тіркелу нөмірі (түпнұсқасы мен көшірмесі);
3) әлеуметтік жеке коды (түпнұсқасы мен көшірмесі);
4) екінші деңгейлі банкідегі есеп шотының нөмірі (түпнұсқасы мен көшірмесі)

5) азаматтарды тіркеу кітабы (түпнұсқасы);
6) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің мемлекеттік зейнетақы төлеу орталығынан берілетін алдыңғы тоқсанда алған зейнетақылар, мемлекеттік арнайы жәрдемақылар, арнайы мемлекеттік жәрдемақылар мөлшері туралы анықтамалар;

7) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімімен берілетін жұмыссыздық статусын растайтын анықтамалар;

8) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің жұмыс орындарынан алынған алдыңғы тоқсандағы табысы туралы

анықтамалары ;

9) мемлекеттік қызметті тұтынушының және оның отбасы мүшелерінің оқу орнынан стипендиясы көрсетілген анықтамалар;

13. Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандары бланкілерді береді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Мемлекеттік қызметті тұтынушыға жәрдемақыны тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде хабарландыру қолма-қол беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. Сонымен қатар:

1) Шардара ауданы әкімінің шешімімен құрылған учаскелік комиссиялардың көмекті беруден бас тарту туралы қорытындысы;

2) отбасының жан басына шаққандағы орта есеппен табысы облыстарда, Астана және Алматы қалаларында белгіленген кедейлік шегінен асқан жағдайда.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, 7 қызмет

бөлмесі, телефон: 2-27-61.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі:

дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-15-31.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-15-31.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat @ mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік 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)	95%	80%	75%

1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш а р д а р а

а у д а н ы

ә к і м д і г і н і ң

2 0 0 8

ж ы л ғ ы

3

қ а ң т а р д а ғ ы

№ 2 қаулысымен бекітілген

«Жер учаскелері туралы анықтама беру»

мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт жер учаскелері туралы анықтама беру жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 20 маусымдағы № 442 «Жер кодексінің» 14-1 бабы 3 тармағы 13 тармақшасы негізінде көрсетіледі.

4. Осы мемлекеттік қызметті Шардара аудандық жер қатынастары бөлімі ұсынады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/ж үйде орналасқан

Т е л / ф а к с : 2 - 2 5 - 5 3 .

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны жер учаскелері туралы анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасы азаматтарына, шетел азаматтарына, және азаматтығы жоқ тұлғаларға және заңды тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - өтініш беруші).

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 12 күннен аспауы тиіс;

2) тиісті құжаттарды тапсыру үшін, кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды қайта алу үшін кезекте күту уақыты ең көп дегенде: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Қазыбек би көшесі н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және ж е к с е н б і .

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте

мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілу үшін өтініш беруші мыналарды:

- 1) Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің қабылдау жүргізетін қызметкерімен берілген бланкіні толтырған өтінішін;
- 2) жеке тұлғалар – жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесін;
- 3) заңды тұлғалар – заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің көшірмесі;
- 4) салық төлеушінің тіркеу нөмірінің көшірмесін (СТТН);
- 5) халыққа қызмет көрсету орталығы беретін өтініш берушіде жылжымайтын мүліктің бар немесе жоқтығы туралы анықтаманы тапсырады.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін толтырылуы қажет бланкілер Қазыбек би көшесі н/з үйде орналасқан Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінде беріледі.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шардара аудандық жер қатынастары бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Жер учаскелері туралы анықтама беру Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінде тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/ж үй.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметтің сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық туған жағдайда шағым Шардара ауданы әкіміне және/немесе Шардара аудандық жер қатынастары бөлімі жетекшісінің атына жазылады.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

23. Қабылданған шағым Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жер қатынастары бөлімінің есепке алу журналында заңнамада белгіленген мерзімде тіркеледі.

Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш берушіге жазбаша түрде почта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық жер қатынастары бөлімі жетекшісінің мекен-жайы: Қазыбек би көшесі, н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны 2-25-53,

Шардара ауданы жер қатынастары бөлімінің жетекшісінің жұмыс кестесі: аптасына бес күн, түскі ас үзілісін есептемегенде. Азаматтарды қабылдау әр сәрсенбі күні сағат 15.00-ден 17.00-ге дейін іске асырылады.

Шардара ауданы әкімдігінің мекен жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны 2-16-77.

25. Шымкент қаласының жер қатынастары бөлімінің сенім телефоны –2-25-53

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік мәні	Көрсеткіш-тің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіш-тің ағымдағы жылдағы нысаналы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	40%
2. Сапасы			
	90%		55%

2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % үлесі)		60%	
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар) % (үлесі)	95%	80%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	45%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	40%	35%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	40%	30%	0
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	60%	55%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	45%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75%	45%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	40%	35%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш а р д а р а а у д а н ы ә к і м д і г і н і н
2 0 0 8 ж ы л ғ ы 3 қ а н т а р д а ғ ы
№ 2 қаулысымен бекітілген

"Жұмыссыз азаматтарға анықтама беру"
мемлекеттік қызметінің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызмет стандарты жұмыссыз азаматқа анықтама беру тәртібін белгілейді (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет).
2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет: автоматтандырылмаған.
3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:
 - 1) Қазақстан Республикасының «Халықты жұмыспен қамту туралы» 2001 жылғы 23 қаңтардағы № 149 Заңының 8 бабы негізінде көрсетіледі.
4. Мемлекеттік қызметті Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.
5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау, жұмыссыз азаматтарға анықтама беру.
6. Мемлекеттік қызмет Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде жұмыссыз ретінде тіркелген Қазақстан Республикасының азаматтарына, шетел азаматтарына және азаматтығы жоқ тұлғаларға көрсетіледі.
7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:
 - 1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған кезден бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 40 минут ішінде;
 - 2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезекті күтуде рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 минуттан аспауы тиіс;
 - 3) анықтаманы алған кезде кезекте күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 10 минуттан аспауы тиіс.
8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.
9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.
10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.
11. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды

толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетілуі үшін тұтынушы келесі құжаттарды ұсынады :

- 1) жеке басын куәландыратын құжат (түпнұсқасы);
- 2) еңбек қызметін растайтын құжат (түпнұсқасы);
- 3) жұмыссыздың дербес есеп карточкасын (Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі).

13. Мемлекеттік қызмет көрсетілуі үшін уәкілетті органның бланкісі (арыз нысаны және т. б.) талап етілмейді.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Тұтынушыға Жұмыссыз азаматқа анықтама беру туралы хабарлама қолма-қол беріледі немесе пошта арқылы хабарланады.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін. Сонымен қатар :

- 1) Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде жұмыссыз ретінде тіркелмеуі;

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2-27-61.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-15-31.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-15-31.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш- тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Шардара

ауданы

әкімдігінің

2008

жылғы

3

қаңтардағы

№ 2 қаулысымен бекітілген

**"Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру"
мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты**

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» 2002 жылғы 8 тамыздағы № 345-ІІ Заңы 27 бабының 1, 2, 3 тармақтары;

2) Қазақстан Республикасының «Неке және отбасы туралы» 1998 жылғы 17 желтоқсандағы № 321-І Заңының 103-108 баптары;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы негізінде көрсетіледі.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны Шардара аудандық білім бөлімінің қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі анықтамасын беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызметті мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі қажетті құжаттарды толық тапсырғаннан кейін: 3 жұмыс күн ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыруға (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Аталған мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шардара тұйығы н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық білім бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті

есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және ж е к с е н б і .

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың екінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы. Шардара аудандық білім бөліміне мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

1) тұлғаның қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтаманы алу туралы ж а з б а ш а ө т і н і ш і н ;

2) Шардара аудандық әкімдігінің кәметке толмаған балаға қорғаншылық немесе қамқоршылық белгілеу туралы қаулысының мөрмен куәландырылған көшірмесін немесе қорғаншы (қамқоршы) болып тағайындалған тұлға куәлігінің к ө ш і р м е с і ;

3) жеке куәлігінің көшірмесін;

13. Аталған мемлекеттік қызметті көрсету үшін бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шардара аудандық білім бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру Шардара аудандық білім бөлімінде тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы, н/ж үй.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және

сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық білім бөлімі жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық білім бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс телефондары

24. Шардара аудандық білім бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының байланыс телефоны: 2-10-27.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55.

Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық білім бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының

8. Аталған мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шардара тұйығы н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық білім бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың екінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Шардара аудандық білім бөліміне мынадай құжаттарды тапсыруы қажет:

1) кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын сатуға немесе ауыстыруға тілек білдіруші адамдардың жазбаша өтініші;

2) жеке куәліктерінің көшірмесі;

3) неке қию куәлігінің көшірмесі;

4) кәмелетке толмаған балалардың тууы туралы куәліктерінің көшірмелері;

5) тұрғын үйге құқығы бар екендігін белгілейтін құжаттардың көшірмесі;

6) ата-ананың, қорғаншының (қамқоршының) кәмелетке толмаған баланы тұрғын үймен қамтамасыз ететіндігі туралы кепілдеме хаты;

7) 10 жастан 18 жасқа дейінгі баланың жазбаша келісімі.

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шардара аудандық білім бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға

немесе сатуға рұқсат беру Шардара аудандық білім бөлімінде тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы, н/ж үй.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық білім бөлімі жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық білім бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс телефондары

24. Шардара аудандық білім бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының байланыс телефоны: 2-10-27.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық білім бөліміне хабарласу қажет. Мекен–жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Мемлекеттік

қызмет

көрсету

стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
	95%		50%

4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)		60%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш а р д а р а а у д а н ы ә к і м д і г і н і ң
2 0 0 8 ж ы л ғ ы 3 қ а ң т а р д а ғ ы
№ 2 қаулысымен бекітілген

"Зейнеткерлік қорларға, ІІМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәметке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт зейнеткерлік қорларға, ІІМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәметке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Шардара аудандық білім бөлімі ұсынады.
Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы, н/ж үйде орналасқан, телефоны : 2 - 2 1 - 5 1 , ф а к с : 2 - 2 6 - 0 5

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны зейнеткерлік қорларға, ІІМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәметке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

- 1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні ішінде;
- 2) қажетті құжаттарды тапсыруға (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі: 40 минуттан аспауы тиіс;
- 3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Аталған мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шардара тұйығы н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық білім бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және ж е к с е н б і .

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың екінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Шардара аудандық білім бөліміне мынадай құжаттарды тапсыруы қажет:

1) зейнеткерлік қорларға, кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама алуға тілек білдіруші адамдардың жазбаша өтінішін;

2) ата-анасының (ата-аналарының) қайтыс болғаны туралы куәлігінің к ө ш і р м е с і н ;

3) мұрагерлік құқықты дәлелдейтін құжат көшірмесін;

4) кәмелетке толмаған балалардың тууы туралы куәліктерінің көшірмелерін;

5) 10 жастан 18 жасқа дейінгі баланың жазбаша келісімі.

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шардара

аудандық білім бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Зейнеткерлік қорларға, ПМ Жол полициясы комитетінің аумақтық бөлімшелеріне кәмелетке толмаған балаларға мұраны ресімдеу үшін анықтама Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/ үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық білім бөлімімен өтініш берушінің өзі келіп жеке қатысуымен беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық білім бөлімі жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық білім бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс телефондары

24. Шардара аудандық білім бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.
Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының байланыс телефоны: 2-10-2 7 .

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55.
Электрондық пошта: shardara-akimat @ mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық білім бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т к ө р с е т у
стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш- тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			

4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш а р д а р а а у д а н ы ә к і м д і г і н і ң
2 0 0 8 ж ы л ғ ы 3 қ а н т а р д а ғ ы
№ 2 қаулысымен бекітілген

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

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет)

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының «Неке және отбасы туралы» 1998 жылғы 17 желтоқсандағы № 321-І Заңының 58 бабының 3, 4 тармақшалары;

2) Қазақстан Республикасының «Тұрғын үй қатынастары туралы» 1997 жылғы 16 сәуірдегі № 94 Заңының 13 бабының 3 тармағы;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» 1999

жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Осы мемлекеттік қызметті Шардара аудандық білім бөлімі ұсынады.
Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы, н/ж үйде орналасқан, телефоны
: 2 - 2 1 - 5 1 , ф а к с : 2 - 2 6 - 0 5

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны кәмелетке толмаған балаға (балаларға) тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру үшін нотариалды кеңсеге анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) өтініш беруші тиісті құжаттарды тапсырған сәттен бастап, мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі: 3 жұмыс күні ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсыруға (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Аталған мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шардара тұйығы н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық білім бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және ж е к с е н б і .

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың екінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы Шардара аудандық білім бөліміне мынадай құжаттарды тапсыруы қажет:

- 1) кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын сатуға немесе ауыстыруға тілек білдіруші адамдардың жазбаша өтініші;
- 2) жеке куәліктерінің көшірмесі;
- 3) неке қию куәлігінің көшірмесі;
- 4) кәмелетке толмаған балалардың тууы туралы куәліктерінің көшірмелері;
- 5) тұрғын үйге құқығы бар екендігін белгілейтін құжаттардың көшірмесі;
- 6) ата-ананың, қорғаншының (қамқоршының) кәмелетке толмаған баланы тұрғын үймен қамтамасыз ететіндігі туралы кепілдеме хаты;
- 7) 10 жастан 18 жасқа дейінгі баланың жазбаша келісімі.

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шардара аудандық білім бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Кәмелетке толмаған балаларға тиесілі тұрғын үй алаңын ауыстыруға немесе сатуға рұқсат беру Шардара аудандық білім бөлімінде тұтынушының жеке өзінің қатысуымен жүзеге асырылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы, н/ж үй.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық білім бөлімі жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық

білім бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс телефондары

24. Шардара аудандық білім бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының байланыс телефоны: 2-10-27.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55.

Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық білім бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш- тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%

3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш а р д а р а а у д а н ы ә к і м д і г і н і н
2 0 0 8 ж ы л ғ ы 3 қ а н т а р д а ғ ы
№ 2 қаулысымен бекітілген

"Тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

- 1) Қазақстан Республикасы Азаматтық Кодексінің 22, 23 баптары;
- 2) Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» 2002 жылғы 8 тамыздағы № 345-ІІ Заңының 14 бабының 1, 3 т а р м а қ т а р ы ;

- 3) Қазақстан Республикасының «Неке және отбасы туралы» 1998 жылғы 17 желтоқсандағы № 321-І Заңының 114 бабының 2 тармағы;

- 4) Қазақстан Республикасының «Тұрғын үй қатынастары туралы» 1997 жылғы 16 сәуірдегі № 94-І Заңының 13-бабының 3-тармағы;

- 5) Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Қазақстан Республикасының қорғаншылық және қамқоршылық органдары туралы және Патронат туралы ережелерді және Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды орталықтандырылған есепке алуды ұйымдастыру ережесін бекіту туралы» 1999 жылғы 9 қыркүйектегі № 1346 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Осы мемлекеттік қызметті Шардара аудандық білім бөлімі ұсынады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы, н/ж үйде орналасқан, телефоны : 2 - 2 1 - 5 1 , ф а к с : 2 - 2 6 - 0 5

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны Шардара аудандық білім бөлімінің тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына көрсетіледі .

7. Мемлекеттік қызметті мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

- 1) аталған мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі қажетті құжаттарды толық тапсырғаннан кейін: 15 жұмыс күні ішінде;

- 2) қажетті құжаттарды тапсыруға (тіркеуге, түбіртек алуға) кезекте күтудің ең ұзақ мерзімі: 40 минуттан аспауы тиіс;

- 3) осы мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі бойынша тиісті құжатты алуға кезек күтудің ең ұзақ мерзімі: 30 минуттан аспауы тиіс.

8. Аталған мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат, Шардара тұйығы н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық білім бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

10. Мемлекеттік қызмет аптасына бес күн көрсетіледі, түскі үзілісті есептемегенде, кезек тәртібімен іске асырылады.

Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлғаларға жедел қызмет көрсету және алдын ала жазылу қарастырылмаған.

11. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың екінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін тұтынушы Шардара аудандық білім бөліміне мынадай құжаттарды тапсыру қажет:

1) тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама алу туралы жазбаша өтінішін;

2) Шардара ауданы әкімдігінің кәмелетке толмаған балаларға қорғаншылық (қамқоршылық) белгілеу туралы қаулысының мөрмен куәландырылған көшірмесін;

3) жеке куәлігінің көшірмесін;

4) қорғаншы (қамқоршы) кеңесінің шешімін;

5) қорғаншылықтағы кәмелетке толмаған балалардың туу туралы куәліктерінің көшірмелерін;

6) тұрғын үйге құқық белгілейтін құжаттардың көшірмесін;

7) 10 жастан 18 жасқа дейінгі баланың жазбаша келісімін.

13. Аталған мемлекеттік қызметті алу жөніндегі бланкілер қарастырылмаған.

14. Тұтынушы өтінішті қажетті қосымша құжаттарымен бірге Шардара аудандық білім бөліміне өткізеді.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат беріледі.

16. Тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық білім бөлімімен тұтынушыға жеке өзінің қатысуымен беріледі.

17. Осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттар толық

ұсынылмаған жағдайда мемлекеттік қызметті ұсыну көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттық ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық білім бөлімінің жұмыстарының нәтижесі осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметті сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің нысаналық мәні арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық білім бөлімі жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық білім бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс телефондары

24. Шардара аудандық білім бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Шардара аудандық білім бөлімінің мамандарының байланыс телефоны: 2-10-27.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық білім бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Шардара тұйығы н/з үй, телефон: 2-21-51.

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш- тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
	90%	60%	50%

4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)			
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш а р д а р а а у д а н ы ә к і м д і г і н і ң
2 0 0 8 ж ы л ғ ы 3 қ а ң т а р д а ғы
№ 2 қаулысымен бекітілген

"Ауылдық жерлерде тұратын әлеуметтік сала мамандарына отын алуға әлеуметтік көмек тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер.

1. Мемлекеттік қызмет анықтамасы: Ауылдық жерлерде тұратын әлеуметтік сала мамандарына отын алуға әлеуметтік көмек тағайындау.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының мына заңнамасы: Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Жеке, заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімін бекіту туралы» 2007 жылғы 30 маусымдағы № 561 Қаулысы 4 бөлімінің 90 тармағы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі көрсетеді. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны: Ауылдық жерлерде тұратын денсаулық сақтау, әлеуметтік қамсыздандыру, ауыл әкімі аппаратының әлеуметтік қызметкерлері, спорт және мәдениет, білім беру мамандарына отын алуға әлеуметтік көмек төлеу.

6. Мемлекеттік қызмет ауылдық жерлерде тұратын денсаулық сақтау, әлеуметтік қамсыздандыру, спорт және мәдениет, білім беру мамандарға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған кезден бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері: 40 минут ішінде;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезекті күтуде рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) анықтаманы алған кезде кезекте күтуге рұқсат берілген ең ұзақ уақыт: 10

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі.

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін әлеуметтік көмекке немесе отын алуға жеңілдік берілетін азаматтардың тізімін тиісті аудандық медицина бірлестігі, әлеуметтік қамсыздандыру органдары, мәдениет және спорт, білім мекемелері толтырады. Аудандық медицина бірлестігі, әлеуметтік қамсыздандыру органдары, мәдениет және спорт, білім мекемелері – тізім тапсырады. (тізімде әлеуметтік көмек алушының аты, жөні, атқаратын лауазымы, банктегі есеп шотының нөмірі, әлеуметтік көмек алушының мекен жайы көрсетіледі)

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы өз жұмыс істейтін мекеме басшыларына өтініштер тапсырады. Өтініш еркін түрде жазылады.

14. 12 тармақта көрсетілген құжаттар Қазыбек би көшесі, н/з үй мекен-жайы бойынша орналасқан Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне ұсынады.

15. Құжаттарды тапсырған өтініш берушіге мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі көрсетілген, өтініш берушінің мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық тиісті құжаттарды тапсырғандығын растайтын қолхат және түбіртек беріледі.

16. Қызмет көрсету нәтижесі тұтынушының жеке есеп шотына әлеуметтік көмек төлемдерін аудару, Қызмет көрсетуге жауапты:

1) Мемлекеттік органдарының бірінші басшылары.

2) Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің бас есепшісі.

17. Мемлекеттік қызмет белгіленген нысанда ұсынылған тізімдердегі азаматтарға ғана көрсетіледі. Ұсынылған тізімде жоқ азаматтарға қызмет көрсетілмейді.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысы адамның конституциялық құқығын, қызметтік міндетін орындауда заңдылықты сақтауға негізделеді және сыпайылық, толық ақпараттар ұсынуды, олардың сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыс нәтижелері көрсеткіш сапасымен және қол жетімділік мүмкіндігімен өлшенеді.

20. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмысының сапалы және мақсатты орындалуын бағалау үшін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс тобымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, 7 қызмет бөлмесі, телефон: 2-27-61.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі: дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-15-31.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-27-61.

Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2 - 1 5 - 3 1 .

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat @ mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік 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)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	50%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	30%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	30%

4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	60%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағатталған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	50%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	50%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	60%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

Ш а р д а р а а у д а н ы ә к і м д і г і н і ң
 2 0 0 8 ж ы л ғ ы 3 қ а ң т а р д а ғ ы
 № 2 қаулысымен бекітілген

"Лизингімен техниканы сатып алу үшін анықтама беру" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт лизингімен техниканы сатып алу бойынша мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібін белгілейді (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының келесі заңнамалары:

1) Қазақстан Республикасының мына заңнамасы: Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Жеке, заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімін бекіту туралы» 2007 жылғы 30 маусымдағы № 561 Қаулысы 5 бөлімінің 125 тармағы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет Шардара ауданының ауылшаруашылығы бөлімімен көрсетіледі. Мекен-жайы: Қазыбек би көшесі, н/з үй. Телефоны:2-21-70.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді аяқтау нысаны болып лизингімен техниканы с а т ы п а л у ү ш і н а н ы қ т а м а б е р у .

6. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - ө т і н і ш б і л д і р у ш і) .

7. Мемлекеттік қызмет келесідей мерзімде көрсетіледі:

1) өтініш, барлық құжаттарымен бірге қабылданған күннен бастап қызмет көрсету мерзімі: 30 күн;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күту уақыты ең көп дегенде: 40 минуттан аспауы тиіс;

3) құжаттарды алған кезде кезек күту уақыты ең көп дегенде: 30 минуттан аспауы тиіс;

8. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке және заңды тұлғаларға тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және қажетті құжаттар туралы толық ақпарат, олардың үлгілері және оларды толтыру туралы толық ақпарат Шардара аудандық ауылшаруашылығы бөлімінің ресми ақпараттық дерек көздерінде, стендтерде, ақпараттық тақталарда орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның бес күн көрсетіледі, түскі ас үзілісін есептемегенде. Қабылдау, алдын-ала жазылусыз және тездетілген қызмет көрсетусіз, кезек тәртібімен іске асырылады. Жұмыс кестесі: қабылдау – дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Демалыс күндері: сенбі және жексенбі.

11. Шардара ауылшаруашылығы бөлімінде осы мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай жағдайлар жасалған: балалар және мүгедектер арбасына арналған жол (пандус); кіре берісте мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініштердің үлгілері жазылған стенді, кабинеттің жанында дәлізде күтіп отыру үшін төрт адамдық ұзын орындық қойылған, ғимараттың бірінші қабатында орналасқан, күту залы, құжаттарды толтыру орындары, құжаттарды толтыру үлгісінің тәртібі және тапсырылатын құжаттар тізімі стендімен жабдықталған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін, оның ішінде жеңілдіктері бар адамдар үшін қажетті құжаттар мен талаптары: 1) жеке куәлік;

13. Өтініш нысандары мына мекен жайда беріледі: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі, н/үй, 2 қабат.

14. Жиналған құжаттар тізбесі Шардара аудандық ауылшаруашылығы бөлімінің қызметкеріне ұсынылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі, н/з үй, 2 қабат,

15. Тұтынушы мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушының мемлекеттік қызметті алған күні барлық қажетті құжаттарды тапсырғанын растайтын құжаттың атауы және нысаны - жоқ.

16. Анықтама алушыларға жеке куәлігін көрсету арқылы азаматтарды кезекке тіркеу журналында қол қойдыра отырып беріледі. Мекен-жайы: Шардара қаласы,

Қазыбек би көшесі, н/з үй, 2 қабат.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтата тұру немесе мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тарту жазбаша жазып беру негізінде тоқтатылады.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Шардара аудандық ауылшаруашылығы бөлімінің қызметі азаматтың конституциялық құқығын сақтауға негізделеді және әдептілік, анық мәлімет беру, мазмұнының құпиялылығын сақтау және қорғауды қамтамасыздандыру қағидаттарын басшылыққа алады.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Шардара аудандық ауылшаруашылығы бөлімінің жұмыс нәтижелері осы стандарттың қосымшасындағы сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен бағаланады.

20. Мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шардара аудандық ауылшаруашылығы бөлімінің мамандарының әрекеттеріне шағымдану арызы Шардара аудандық ауылшаруашылығы бөлім жетекшісінің атына жазылады. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-21-70.

22. Шағымдар жазбаша түрде пошта арқылы, электрондық пошта арқылы немесе Шардара ауданы әкімі аппаратының және/немесе Шардара аудандық ауылшаруашылығы бөлімінің кеңселері арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады. Жұмыс кестесі:

дүйсенбі- жұма күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін жүргізіледі; үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Демалыс күндері: сенбі және жексенбі. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-21-70.

23. Қабылданған арыз-шағым журналда тіркеліп, қабылданған күннен бастап 15 күннің ішінде қаралады.

Қаралған арыз-шағымның нәтижесі арызданушыға жазбаша түрде пошта арқылы немесе электрондық пошта арқылы жіберіледі.

6. Байланыс ақпараты

24. Шардара аудандық ауылшаруашылығы бөлімінің ақпараттық мәліметтері: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, қабылдау бөлмесінің телефоны: 2-21-70.

Шардара аудандық ауылшаруашылығы бөлім жетекшісінің орынбасарының байланыс телефоны: 2-21-70.

Шардара ауылшаруашылығы бөлімінің жұмыспен қамтуда жәрдем беру бөлімі мамандарының байланыс телефоны: 2-21-70.

Жоғары тұрған органдардың байланыс ақпараты Шардара ауданы әкімдігі, мекен-жайы: Шардара қаласы, Төле би көшесі н/з үй, телефон: 2-12-55. Электрондық пошта: shardara-akimat@mail.ru.

25. Қажет болған жағдайда, қосымша ақпарат алу үшін Шардара ауылшаруашылығы бөліміне хабарласу қажет. Мекен-жайы: Шардара қаласы, Қазыбек би көшесі н/з үй, телефон: 2-27-61.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына қосымша

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік мәні	Көрсеткіш-тің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіш-тің ағымдағы жылдағы нысаналы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	75%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	40%
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % үлесі)	90%	60%	55%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар) % (үлесі)	95%	80%	75%
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	45%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	40%	35%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	40%	30%	0
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	0,5%

4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	60%	55%
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	45%
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75%	45%
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	40%	35%

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz)

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