

**Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Выдача справок о земельных участках"**

***Утративший силу***

Постановление Акимата города Астаны от 29 января 2008 года N 37-152п. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 03 марта 2008 года N 496. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 26 марта 2009 года N 06-285п

*Сноска. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 26.03.2009 N 06-285п*

       В соответствии с
постановлением
Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги", в целях повышения качества оказания государственных услуг акимат города Астаны
**ПОСТАНОВЛЯЕТ**
:

      1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги "Выдача справок о земельных участках" (далее - государственная услуга), предоставляемой Государственным учреждением "Управление земельных отношений города Астаны" (далее - Управление).

      2. Управлению обеспечить опубликование утвержденного стандарта государственной услуги в средствах массовой информации городского значения, в том числе ежегодно утверждаемых значений показателей качества и доступности;
  
      в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и до 15 декабря каждого отчетного года обеспечить предоставление ежеквартальной и годовой отчетности по достижению целевых значений показателей качества и доступности в отдел мониторинга государственных услуг аппарата Акима города Астаны.

      3. Управлению обеспечить государственную регистрацию данного постановления в органах юстиции.

      4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Акима города Астаны Султанова Е.Х.

      5. Настоящее постановление вступает в силу со дня государственной регистрации в органах юстиции и вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня первого официального опубликования.

*Аким*

Утвержден            
  
постановлением акимата
  
города Астаны        
  
от 28 января 2008 года
  
N 37-152п

**Стандарт**
  
**оказания государственной услуги**

**"Выдача справок о земельных участках"**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок о земельных участках.
  
      2. Форма оказываемой государственной услуги автоматизированная.
  
      3. Государственная услуга осуществляется на основании
статьи 14-1
и
44
Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года.
  
      4. Государственную услугу оказывает Государственное Учреждение "Управление земельных отношений города Астаны" (далее - Управление).
  
      Место оказания услуги: город Астана, ул. Абая, 111.
  
      Адрес электронный почты: uzo301@mail.ru
  
      5. Выдается справка о наличии или отсутствии земельных участков.
  
      6. Государственная услуга оказывается физическим лицам (далее - потребитель).
  
      7. Срок оказания государственной услуги в течение семи рабочих дней:
  
      1) со дня регистрации заявления и их направление в специализированное дочернее государственное предприятие по земельным ресурсам и землеустройству по городу Астане (далее - ДГП) осуществляется в течение двух рабочих дней;
  
      подготовка справок предприятием производится в течение четырех рабочих дней;
  
      регистрация и выдача справок заявителю производится в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.
  
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона) до 40 минут;
  
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, максимально допустимый размер файла, как результат оказания государственной услуги не более 40 минут.
  
      8. Оказание государственной услуги платное.
  
      9. Информационные и справочные стенды размещены в фойе Управления. Электронный адрес: uzo301@mail.ru
  
      ДГП, город Астана, ул. Желтоксан, 25.
  
      10. График и режим работы:
  
      Управление - с понедельника по четверг с 9.00 до 18.00, кроме праздничных дней, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота с 10.00 до 13.00 часов, пятница - неприемный день;
  
      При оказании услуги, услуги по предварительной записи и его ускоренное исполнение не осуществляется.
  
      ДГП - с понедельника по четверг с 9.00 до 18.00, кроме праздничных дней, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота с 9.00 до 13.00 часов, пятница - неприемный день.
  
      11. Услуга оказывается в зданиях Управления и ДГП, где расположены окна приема-выдачи документов, имеется залы ожидания с посадочными местами, информационные стенды с образцами заполненных бланков.
  
      Ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды І и ІІ группы обслуживаются вне очереди.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Потребители, для получения справок о земельных участках предоставляют следующий перечень документов:
  
      Заявление (согласно
приложению N 2
), регистрационный номер налогоплательщика (далее - РНН), копия удостоверения личности физического лица.
  
      13. Бланки заявлений можно получить в Управлении и ДГП.
  
      14. Прием документов (бланки, формы, заявления, и др. документы) осуществляются посредством "окон", на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях "окон", а также указывается Ф.И.О. и должность сотрудника.
  
      15. Заявителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием вида запрашиваемой государственной услуги, наименование приложенных документов с датой завершения и номером телефона справочной службы, а так же Ф.И.О сотрудника принявшего заявление на оформление документов.
  
      16. Выдача готовых документов осуществляется при личном посещении с предоставлением расписки и документа удостоверяющего личность в Управлении.
  
      17. При отсутствии необходимых документов, предоставление заведомо ложных сведений Управление в течение одного рабочего дня после получения пакета документов возвращает их в ДГП с письменным обоснованием причин отказа.

**3. Принципы работы**

      18. Деятельность Управления и ДГП основывается на принципах:
  
      1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
  
      2) соблюдения законности при исполнении служебного долга;
  
      3) предоставление исчерпывающей и полной информации;
  
      4) защиты и конфиденциальности информации.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с
приложением N 1
к настоящему стандарту.
  
      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. При необходимости для обжалования действия (бездействие) должностных лиц Потребитель может обратиться к заместителям начальника Управления, кабинеты 302 и 303, телефоны 8 (717-2) 34-25-99 и 34-27-39.
  
      Записаться на прием к начальнику Управления, позвонив по телефону в приемную - 8 (717-2) 34-26-99. Прием осуществляется каждый четверг с 16.00 до 18.00 часов.
  
      22. Жалоба подается на имя начальника Управления, приемная: кабинет 309 либо в канцелярию.
  
      23. Потребителю, непосредственно обратившемуся письменно, возвращается второй экземпляр обращения (жалобы) с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего обращение;
  
      Рассмотрение жалоб, поступивших в Управлении осуществляется в порядке и в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан;
  
      Ответ на поданную жалобу либо информацию о ходе рассмотрения жалобы можете получить по месту расположения Управления по адресу: город Астана, ул. Абая, 111, в приемной - кабинет 309, либо в канцелярии.
  
      Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

**6. Контактная информация**

      24. Прием потребителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы Управления.
  
      1) Начальник Управления.
  
      Адрес: город Астана, ул. Абая, 111, кабинет 309, телефон: 34-26-99.
  
      Адрес электронный почты: uzo301@mail.ru
  
      График работы: с понедельника по четверг с 9.00 до 19.00, кроме праздничных дней, перерыв с 13.00 до 15.00, пятница - неприемный день.
  
      Прием по личным вопросам: четверг с 16.00 до 18.00 часов, кроме праздничных дней.
  
      2) Заместители начальника Управления.
  
      Адрес: город Астана, ул. Абая, 111, кабинеты 302 и 303, телефоны: 34-25-99 и 34-27-39. Адрес электронный почты: uzo301@mail.ru
  
      Прием по личным вопросам: вторник и среда соответственно, с 16.00 до 18.00 часов, кроме праздничных дней.
  
      3) Директор ДГП в соответствии со своим установленным графиком работы.
  
      25. Дополнительные услуги не оказываются

Приложение N 1       
  
к стандарту оказания 
  
государственной услуги

                Значения показателей качества и доступности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества   и доступности | Нормативное   значение   показателя | Целевое   значение   показателя   в 2008 году | Текущее   значение   показателя   в 2007   году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Своевременность | | | |
| 1.1. % (доля) случаев   предоставления услуги в   установленный срок с   момента сдачи документа | 100 | 85 | 72 |
| 1.2.% (доля) потребителей,   ожидавших получения услуги   в очереди не более 15 минут | 80-85 | 75 | 65 |
| 2. Качество | | | |
| 2.1. % (доля) потребителей,   удовлетворенных качеством   процесса предоставления   услуги | 90 | 65 | 51 |
| 2.2. % (доля) случаев   правильно оформленных   документов должностным   лицом | 100 | 95 | 90 |
| 3. Доступность | | | |
| 3.1. % (доля) потребителей,   удовлетворенных качеством   и информацией о порядке   предоставления услуги | 90 | 65 | 50 |
| 3.2.  % (доля) случаев   правильно заполненных   потребителем документов   и сданных с первого раза | 80 | 65 | 59 |
| 3.3. % (доля) информации о   государственной услуге,   представленной в Интернете | 100 | 100 | - |
| 4. Процесс обжалования | | | |
| 4.1. % (доля) обоснованных   жалоб к общему количеству   обслуженных потребителей,   потребителей по данному   виду услуг | 0,5 | 1 | - |
| 4.2.% (доля) обоснованных   жалоб, рассмотренных и   удовлетворенных в   установленный срок | 100 | 100 | - |
| 4.3.% (доля) потребителей,   удовлетворенных существующим   порядком обжалования | не более 90 | не более 90 | - |
| 4.4.% (доля) потребителей,   удовлетворенных сроками   обжалования | не более 90 | не более 90 | - |
| 5. Вежливость | | | |
| 5.1. % (доля) потребителей,   удовлетворенных вежливостью   персонала | не более 90 | не более 90 |  |

Приложение N 2       
  
к стандарту оказания 
  
государственной услуги

Астана қаласының Жер қатынастары
  
басқармасының бастығы          
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начальнику Управления земельных
  
отношений города Астаны        
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
 
  
          От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
(аты-жөні) (Ф.И.О.)     
  
Жеке куәлік                    
  
N \_\_\_ берілген күні            
  
Удостоверение личности
  
N \_\_\_ (от) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
СТН РНН\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
Тұрғын мекен-жайы              
  
Адрес проживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                   ӨТІНІШ
  
                                 ЗАЯВЛЕНИЕ

      Сізден жер учаскесі жоқтығын куәландыратын анықтама беруіңізді
  
сұраймын.
  
Прошу Вас выдать справку о неимении земельного участка.
  
Өтінішпен келесі құжаттар қоса беріліп отыр: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
К заявлению прилагаю следующие документы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
            1. Төлем құжаты, документ об оплате
  
            2. Жеке куәлік, удостоверение личности
  
            3. СТН растамасы, подтверждение РНН

                                            \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
                                                 (күні, дата)
  
                                            \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  
                                               (қолы, подпись)

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан