

**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