

**Об утверждении стандартов оказания государственных услуг**

***Утративший силу***

Постановление акимата Жамбылской области от 25 апреля 2008 года N 125. Зарегистрировано Департаментом юстиции Жамбылской области 06 июня 2008 года за номером 1688. Утратило силу постановлением акимата Жамбылской области от 25 февраля 2010 года № 62

*Сноска. Утратило силу постановлением акимата Жамбылской области от 25.02.2010 № 62.*

      В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2007 года "Об административных процедурах", во исполнение постановления 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 Жамбылской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

      1. Утвердить прилагаемые стандарты государственных услуг:

       1) Оформление актов на право частной собственности на земельный участок;

       2) Оформление актов на право постоянного землепользования;

       3) Оформление актов на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды);

       4) Выдача справок о земельных участках;

       5) Оформление актов на право временного землепользования.

      2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима области Усенбаева Е.О.

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

*Аким области                         Б. Жексембин*

Утвержден

постановлением акимата

Жамбылской области

от 25 апреля 2008 года N 125

**Стандарт оказания государственной услуги**

**Оформление акта на право частной собственности на земельный участок**

**1. Общие положения**

       1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги при оформлении актов на право частной собственности на земельный участок.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании   статьи 14-1 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года.

      4. Государственную услугу при оформлении актов на право частной собственности на земельный участок предоставляют:

      1) государственное учреждение "Управление земельных отношений акимата Жамбылской области" (далее Управление).

      Место оказания услуги: город Тараз, улица Казыбек би, 26

      Cайт: www.zhambyl.kz

      2) государственное учреждение "Отдел земельных отношений акимата города Тараз" (далее отдел):

      Место оказания услуги: город Тараз, улица Желтоксан, 24

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      5. Форма завершения оказываемой государственной услуги: оформление акта на право частной собственности на земельный участок, либо отказ в оформлении.

*Сноска. Пункт 5 в редакции постановления Жамбылской области от 25.09.2008* № 305 *.*

      6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) сроки оказания государственной услуги: 10 дней;

      2) Максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов: 30 минут;

      3) Максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги: 30 минут.

      8. Акт на право частной собственности на земельный участок выдается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке государственной услуги располагается в официальных источниках информации: в областных газетах "Ак жол" и "Знамя труда", а также на стендах, размещенных в фойе Управления и Отдела, а также на веб-сайте: www.zhambyl.kz.

      10. График работы Управления и Отдела: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, перерыв с 13:00 до 14:00 часов, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. В кабинетах Отдела и Управления, осуществляющих прием документов и предоставление консультативных услуг, созданы все необходимые условия. Предусмотрены условия для людей с ограниченными физическими возможностями, для ожидания и подготовки необходимых документов. Имеются информационные стенды, образцы для заполнения необходимых документов.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

       12. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги:

      1) заявление;

      2) копия удостоверения личности;

      3) копия регистрационного номера налогоплательщика;

      4) доверенность (для юридических лиц);

      5) копия решения местного исполнительного органа о предоставлении права на земельный участок.

      13. Место выдачи бланков - в кабинете N 203 Управления, в кабинете N 200 Отдела.

      14. Документы сдаются ответственному лицу в кабинет N 203 по адресу: город Тараз, 2 переулок Казыбек би, 26, в кабинет N 200 отдела по адресу: город Тараз улица Желтоксан, 24.

      15. Потребитель после сдачи всех документов, получает талон с указанием даты, регистрационного номера.

      16. Выдача акта на право частной собственности на земельный участок осуществляется при личном посещении в кабинете N 205 Управления и в кабинете N 200 Отдела ответственных лиц, либо направляется по почте.

      17. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги является невозможность использования испрашиваемого земельного участка по заявленному целевому назначению.

**3. Принципы работы**

       18. Принципы работы, которыми руководствуются Управление и Отдел по отношению к потребителю услуг:

      1) вежливость;

      2) исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге;

      3) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя;

      4) обеспечение сохранности документов, которые потребитель не получил в установленные сроки.

**4. Результаты работы**

       19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. Порядок обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц Управления и Отдела, разъясняют и оказывают содействие в подготовке жалобы заместитель начальника Управления кабинет N 202 и Отдела кабинет N 204.

      22. Жалоба подается на имя начальника Управления, кабинет N 200, начальника Отдела, кабинет N 202.

      23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающего срок и место получения ответа на поданную жалобу, контактные данные должностных лиц, у которых можно узнать о ходе рассмотрения жалобы, является талон.

**6. Контактная информация**

       24. Контактные данные начальника управления:

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      Адрес электронной почты: jer@taraz.kz

      График работы: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов.

      График приема: понедельник с 9:00 до 11:00 часов, среда с 9:00 до 13:00 часов.

      Адрес: город Тараз, ул. 2 переулок Казыбек би N 26.

      Телефон: 43-58-89

      Контактные данные заместителя начальника Управления:

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      Адрес электронной почты: jer@taraz.kz

      График работы: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов.

      График приема: вторник, четверг с 9:00 до 13:00 часов.

      Адрес: город Тараз, ул. 2 переулок Казыбек би N 26.

      Телефон: 43-58-87

      Контактные данные начальника Отдела:

      Адрес электронной почты: taraz gorzem@okey.kz

      График работы: с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья.

      График приема: ежедневно с 9:00 до 13:00 часов, кроме субботы и воскресенья.

      Телефон: 43-54-77

      Вышестоящий орган: государственное учреждение "Аппарат акима Жамбылской области", город Тараз, ул. Абая N 125 телефон: 43-09-62.

      25. Другая полезная информация для потребителя размещена на официальном сайте: www.zhambyl.kz.

Приложение

к Стандарту оказания

государственной услуги

**Значения показателей качества и доступности**

**государственной услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели**
**качества и**
**доступности**  | **Нормативное**
**значение**
**показателя**  | **Целевое**
**значение**
**показателя**
**в последующем**
**году**  | **Текущее**
**значение**
**показателя в**
**отчетном году**  |
| 1. Своевременность  |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа  | 100  | 90  | 80  |
| 2. Качество  |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги  | 100  | 100  | 100  |
| 3. Доступность  |
| 3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги  | 100  | 100  | 100  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза  | 90  | 80  | 70  |
| 3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет  | 50  | 40  | 30  |
| 4. Процесс обжалования  |
| 4.1. (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг  | 0.1  | 0.3  | 0.5  |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок  | 95  | 70  | 60  |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования  | 95  | 60  | 50  |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования  | 90  | 60  | 50  |
| 5. Вежливость  |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала  | 100  | 90  | 90  |

Утвержден

постановлением акимата

Жамбылской области

от 25 апреля 2008 года N 125

**Стандарт оказания государственной услуги**

**Оформление актов на право постоянного землепользования**

**1. Общие положения**

       1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги при оформлении актов на право постоянного землепользования.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании статьи 14-1 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года.

      4. Государственную услугу при оформлении актов на право постоянного землепользования предоставляют:

      1) Государственное учреждение "Управление земельных отношений акимата Жамбылской области" (далее Управление).

      Место оказания услуги: город Тараз, 2 переулок Казыбек би, 26.

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      2) Государственное учреждение "Отдел земельных отношений акимата города Тараз" (далее отдел):

      Место оказания услуги: город Тараз, ул. Желтоксан 24

      Сайт: www.zhambul.kz:

      5. Форма завершения государственной услуги: оформление идентификационного (государственного акта) документа на право постоянного землепользования либо отказ в оформлении.

       *Сноска. Пункт 5 с изменениями, внесенными постановлением акимата Жамбылской области* № 305 *от 25.09.2008.*

      6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) Сроки оказания государственной услуги: 10 дней;

      2) Максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов: 30 минут;

      3) Максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги: 30 минут.

      8. Акт на право постоянного землепользования выдается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке государственной услуги располагается в официальных источниках информации: в областных газетах "Ак жол" и "Знамя труда", на стендах, расположенных в фойе Управления и Отдела, а также на веб-сайте: www.zhambyl.kz.

      10. График работы Управления и Отдела: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. В кабинетах Отдела и Управления, осуществляющих прием документов и предоставление консультативных услуг, созданы все необходимые условия. Предусмотрены условия для людей с ограниченными физическими возможностями, для ожидания и подготовки необходимых документов. Имеются информационные стенды, образцы для заполнения необходимых документов.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

       12. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги:

      1) заявление;

      2) копия удостоверения личности;

      3) копия регистрационного номера налогоплательщика;

      4) доверенность (для юридических лиц);

      5) решениие местного исполнительного органа о предоставлении права на земельный участок.

      13. Место выдачи бланков - в кабинете N 203 Управления, в кабинете N 200 Отдела.

      14. Документы сдаются ответственному лицу в кабинет N 203 по адресу: город Тараз, 2 переулок Казыбек би, 26, в кабинет N 200 Отдела по адресу: город Тараз улица Желтоксан, 24.

      15. Потребитель после сдачи всех документов, получает талон с указанием даты, регистрационного номера.

      16. Выдача акта осуществляется при личном посещении в кабинете N 205 Управления и в кабинете N 200 Отдела ответственных лиц, либо направляется по почте.

      17. В случае выявления ошибок в оформлении документов (исправление, подчеркивание и т.д.), Управление и отдел земельных отношений с письменным указанием причин отказа в течение 1 дня после получения пакета документов возвращает их.

*Сноска. Пункт 17 в редакции, постановления акимата Жамбылской области* № 305 *от 25.09.2008.*

**3. Принципы работы**

      18. Принципы работы, которыми руководствуются Управление и Отдел по отношению к потребителю услуг:

      1) вежливость;

      2) исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге;

      3) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя;

      4) обеспечение сохранности документов, которые потребитель не получил в установленные сроки.

**4. Результаты работы**

       19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. Порядок обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц Управления и Отдела, разъясняют и оказывают содействие в подготовке жалобы заместитель начальника Управления кабинет N 202. и Отдела кабинет N 204.

      22. Жалоба подается на имя начальника Управления, кабинет N 200, начальника Отдела, кабинет N 204.

      23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающего срок и место получения ответа на поданную жалобу, контактные данные должностных лиц, у которых можно узнать о ходе рассмотрения жалобы, является талон.

**6. Контактная информация**

       24. Контактные данные начальника управления:

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      Адрес электронной почты: jer@taraz.kz

      График работы: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов.

      График приема: понедельник с 9:00 до 11:00 часов, среда с 9:00 до 13:00 часов.

      Адрес: город Тараз, ул. 2 переулок Казыбек би N 26.

      Телефон: 43-58-89

      Контактные данные заместителя начальника Управления:

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      Адрес электронной почты: jer@taraz.kz

      график работы: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов.

      график приема: вторник, четверг с 9:00 до 13:00 часов.

      адрес: город Тараз, ул. 2 переулок Казыбек би N 26.

      тел: 43-58-87

      Контактные данные начальника Отдела:

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      Адрес электронной почты: taraz gorzem@okey.kz

      График работы: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов.

      График приема: понедельник с 9:00 до 11:00 часов, среда с 9:00 до 13:00 часов.

      Адрес: город Тараз, улица Желтоксан 24.

      Телефон: 43-54-77.

      Вышестоящий орган: государственное учреждение "Аппарат акима Жамбылской области", город Тараз, ул. Абая N 125 телефон: 43-09-62.

      25. Другая полезная информация для потребителя размещена на официальном сайте: www.zhambyl.kz.

Приложение

к Стандарту оказания

государственной услуги

**Значения показателей качества и доступности**

**государственной услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели качества и доступности**  | **Нормативное Значение показателя**  | **Целевое значение показателя в последующем году**  | **Текущее значение показателя в отчетном году**  |
| 1. Своевременность  |
| 1.1. % (доля) случаев предоставлени услуги в установленный срок с момента сдачи документа  | 100  | 90  | 80  |
| 2. Качество  |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги  | 100  | 100  | 100  |
| 3. Доступность  |
| 3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги  | 100  | 100  | 100  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза  | 90  | 80  | 70  |
| 3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет  | 50  | 40  | 30  |
| 4. Процесс обжалования  |
| 4.1. (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг  | 0.1  | 0.3  | 0.5  |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок  | 95  | 70  | 60  |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования  | 95  | 60  | 50  |
| 4.4.% (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования  | 90  | 60  | 50  |
| 5. Вежливость  |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала  | 100  | 90  | 90  |

Утвержден

постановлением акимата

Жамбылской области

от 25 апреля 2008 года N 125

**Стандарт оказания государственной услуги**

**Оформление актов на право временного возмездного**

**(долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды)**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги при оформлении актов на право постоянного землепользования.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании  статьи 14-1 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года.

      4. Государственную услугу при оформлении актов на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) предоставляют:

      1) Государственное учреждение "Управление земельных отношений акимата Жамбылской области" (далее Управление).

      Место оказания услуги: город Тараз, 2 переулок Казыбек би, 26.

      Сайт: www.zhambyl.kz

      2) Государственное учреждение "Отдел земельных отношений акимата города Тараз" (далее Отдел):

      Место оказания услуги: город Тараз, улица Желтоксан, 24.

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      5. Форма завершения государственной услуги: оформление идентификационного (государственного акта) документа на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) либо отказ в оформлении.

*Сноска. Пункт 5 с изменениями, внесенными постановлением акимата Жамбылской области от 25.09.2008* № 305 *.*

      6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) Сроки оказания государственной услуги: 10 календарных дней;

      2) Максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов: 30 минут;

      3) Максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги: 30 минут.

      8. Акт на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) выдается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке государственной услуги располагается в официальных источниках информации: в областных газетах "Ак жол" и "Знамя труда", на стендах, расположенных в фойе Управления и Отдела, а также на веб-сайте: www.zhambyl.kz.

      10. График работы Управления и Отдела: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. В залах ожидания и в кабинетах Управления и Отдела, осуществляющих прием документов и предоставление консультативных услуг, созданы все необходимые условия. Предусмотрены условия для людей с ограниченными физическими возможностями, для ожидания и подготовки необходимых документов. Имеются информационные стенды, образцы для заполнения необходимых документов.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги:

      1) заявление;

      2) копия удостоверения личности;

      3) копия регистрационного номера налогоплательщика;

      4) доверенность (для юридических лиц);

      5) копия решения местного исполнительного органа о предоставлении права на земельный участок.

      13. Место выдачи бланков - в кабинете N 203 Управления, в кабинете N 200 Отдела.

      14. Документы сдаются ответственному лицу в кабинет N 203 по адресу: город Тараз, 2 переулок Казыбек би, 26, в кабинет N 200 отдела по адресу: город Тараз улица Желтоксан, 24.

      15. Потребитель после сдачи всех документов, получает талон с указанием даты, регистрационного номера.

      16. Выдача акта осуществляется при личном посещении в кабинете N 205 Управления и в кабинете N 200 Отдела ответственных лиц, либо направляется по почте.

      17. В случае выявления ошибок в оформлении документов (исправление, подчеркивание и т.д.), Управление и отдел земельных отношений с письменным указанием причин отказа в течение 1 дня после получения пакета документов возвращает их.

*Сноска. Пункт 17 в редакции, постановления акимата Жамбылской области от 25.09.2008* № 305 *.*

**3. Принципы работы**

      18. Принципы работы, которыми руководствуются Управление и Отдел по отношению к потребителю услуг:

      1) вежливость;

      2) исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге;

      3) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя;

      4) обеспечение сохранности документов, которые потребитель не получил в установленные сроки.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. Порядок обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц Управления и Отдела, разъясняют и оказывают содействие в подготовке жалобы заместители начальника Управления кабинет N 202 и Отдела кабинет N 204.

      22. Жалоба подается на имя начальника Управления, кабинет N 200, начальника Отдела, кабинет N 204.

      23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающего срок и место получения ответа на поданную жалобу, контактные данные должностных лиц, у которых можно узнать о ходе рассмотрения жалобы, является талон.

**6. Контактная информация**

      24. Контактные данные начальника Управления:

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      Адрес электронной почты: jer@taraz.kz

      График работы: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов.

      График приема: понедельник с 9:00 до 11:00 часов, среда с 9:00 до 13:00 часов.

      Адрес: город Тараз, 2 переулок Казыбек би, 26.

      Телефон:43-58-89.

      Контактные данные заместителя начальника Управления:

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      Адрес электронной почты: jer@taraz.kz

      График работы: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов

      График приема: вторник, четверг с 9:00 до 13:00 часов.

      Адрес: город Тараз, 2 переулок Казыбек би, 26.

      Телефон: 43-58-87.

      Контактные данные начальника Отдела:

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      Адрес электронной почты: taraz gorzem@okey.kz

      График работы: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов.

      График приема: понедельник с 9:00 до 11:00 часов, среда с 9:00 до 13:00 часов.

      Адрес: город Тараз, улица Желтоксан 24.

      Телефон: 43-54-77.

      Вышестоящий орган: государственное учреждение "Аппарат акима Жамбылской области", город Тараз, улица Абая, 125, телефон: 43-09-62.

      25. Другая полезная информация для потребителя размещена на официальном сайте: www.zhambyl.kz.

Приложение

к Стандарту оказания

государственной услуги

**Значения показателей качества и доступности**

**государственной услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели качества и доступности**  | **Нормативное Значение показателя**  | **Целевое значение показателя в последующем году**  | **Текущее значение показателя в отчетном году**  |
| 1. Своевременность  |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа  | 100  | 90  | 80  |
| 2. Качество  |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги  | 100  | 100  | 100  |
| 3. Доступность  |
| 3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги  | 100  | 100  | 100  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза  | 90  | 80  | 70  |
| 3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет  | 50  | 40  | 30  |
| 4. Процесс обжалования  |
| 4.1. (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг  | 0.1  | 0.3  | 0.5  |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок  | 95  | 70  | 60  |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования  | 95  | 60  | 50  |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования  | 90  | 60  | 50  |
| 5. Вежливость  |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала  | 100  | 90  | 90  |

Утвержден

постановлением акимата

Жамбылской области

от 25 апреля 2008 года N 125

**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: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании  статьи 14-1 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года.

      4. Государственную услугу по выдаче справок о земельных участках предоставляют:

      1) Государственное учреждение "Управление земельных отношений акимата Жамбылской области" (далее Управление).

      Место оказания услуги: город Тараз, 2 переулок Казыбек би, 26.

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      2) Государственное учреждение "отдел земельных отношений акимата города Тараз" (далее Отдел).

      Место оказания услуги: город Тараз, улица Желтоксан, 24.

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      5. Форма завершения государственной услуги: выдача справок о земельных участках либо отказ в выдаче.

      6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) Сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов: 5 дней;

      2) Максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов: 30 минут;

      3) Максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги: 30 минут.

      8. Выдача справок о земельных участках выдается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке государственной услуги располагается в официальных источниках информации: в областных газетах "Ак жол" и "Знамя труда", на стендах, расположенных в фойе Управления и Отдела, а также на веб-сайте: www.zhambyl.kz.

      10. График работы Управления и Отдела: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. В залах ожидания и в кабинетах Управления, осуществляющих прием документов и предоставление консультативных услуг, созданы все необходимые условия. Предусмотрены условия для людей с ограниченными физическими возможностями, для ожидания и подготовки необходимых документов. Имеются информационные стенды, образцы для заполнения необходимых документов.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги:

      1) заявление;

      2) копия удостоверения личности;

      3) доверенность (для юридических лиц).

      13. Место выдачи бланков - в кабинете N 203 Управления, в кабинете N 200 Отдела.

      14. Документы сдаются ответственному лицу в кабинет N 203 Управления по адресу: город Тараз, 2 переулок Казыбек би, 26, в кабинет Отдела N 200 по адресу: город Тараз, улица Желтоксан 24.

      15. Потребитель после сдачи всех документов, получает талон с указанием даты, регистрационного номера.

      16. Выдача акта осуществляется при личном посещении в кабинете N 205 Управления и в кабинете 200. Отдела ответственных лиц, либо направляется по почте.

      17. При выявлении ошибок (исправлений, подчисток) в заявлении, предоставлении неполного пакета документов Управление (Отдел) в течение одного рабочего дня после получения документов возвращает их с письменным обоснованием причин отказа.

*Сноска. Пункт 17 в редакции, постановления акимата Жамбылской области от 25.09.2008* № 305 *.*

**3. Принципы работы**

      18. Принципы работы, которыми руководствуются Управление и Отдел по отношению к потребителю услуг:

      1) вежливость;

      2) исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге;

      3) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя;

      4) обеспечение сохранности документов, которые потребитель не получил в установленные сроки.

**4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. Порядок обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц Управления и Отдела, разъясняют и оказывают содействие в подготовке жалобы заместитель начальника Управления кабинет N 202. и Отдела кабинет N 204.

      22. Жалоба подается на имя начальника Управления, кабинет N 200, на имя начальника Отдела N 204.

      23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающего срок и место получения ответа на поданную жалобу, контактные данные должностных лиц, у которых можно узнать о ходе рассмотрения жалобы, является талон.

**6. Контактная информация**

      24. Контактные данные начальника Управления:

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      Адрес электронной почты: jer@taraz.kz

      График работы: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов.

      График приема: понедельник с 9:00 до 11:00 часов, среда с 9:00 до 13:00 часов.

      Адрес: город Тараз, ул. 2 переулок Казыбек би N 26.

      Телефон: 43-58-89

      Контактные данные заместителя начальника Управления:

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      Адрес электронной почты: jer@taraz.kz

      График работы: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов.

      График приема: вторник, четверг с 9:00 до 13:00 часов.

      Адрес: город Тараз, ул. 2 переулок Казыбек би N 26.

      Телефон: 43-58-87.

      Контактные данные начальника Отдела:

      Адрес электронной почты: taraz gorzem@okey.kz

      График работы: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов.

      График приема: с 9:00 до 13 часов кроме субботы и воскресенье.

      Телефон: 43-54-77.

      Вышестоящий орган: государственное учреждение "Аппарат акима Жамбылской области", город Тараз, ул. Абая N 125 телефон: 43-09-62.

      25. Другая полезная информация для потребителя размещена на официальном сайте: www.zhambyl.kz.

Приложение

к Стандарту оказания

государственной услуги

**Значения показателей качества и доступности**

**государственной услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели качества и доступности**  | **Нормативное Значение показателя**  | **Целевое значение показателя в последующем году**  | **Текущее значение показателя в отчетном году**  |
| 1. Своевременность  |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа  | 100  | 90  | 80  |
| 2. Качество  |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги  | 100  | 100  | 100  |
| 3. Доступность  |
| 3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги  | 100  | 100  | 100  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза  | 90  | 80  | 70  |
| 3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет  | 50  | 40  | 30  |
| 4. Процесс обжалования  |
| 4.1. (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг  | 0.1  | 0.3  | 0.5  |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок  | 95  | 70  | 60  |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования  | 95  | 60  | 50  |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования  | 90  | 60  | 50  |
| 5. Вежливость  |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала  | 100  | 90  | 90  |

Утвержден

постановлением акимата

Жамбылской области

от 25 апреля 2008 года N 125

**Стандарт оказания государственной услуги**

**Оформление актов на право временного землепользования**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги при оформлении актов на право временного землепользования.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании статьи 14-1 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года.

      4. Государственную услугу при оформлении актов на право временного землепользования предоставляют:

      1) государственное учреждение "Управление земельных отношений акимата Жамбылской области" (далее Управление).

      Место оказания услуги: город Тараз, 2 переулок Казыбек би, 26.

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      2) государственное учреждение "Отдел земельных отношений акимата города Тараз" (далее отдел):

      Место оказания услуги: город Тараз, ул. Желтоксан, 24

      сайт: www.zhambyl.kz

      5. Форма завершения государственной услуги: оформление идентификационного (государственного акта) документа на право временного землепользования либо отказ в оформлении.

*Сноска. Пункт 5 с изменениями, внесенными постановлением акимата Жамбылской области  от 25.09.2008* № 305 *.*

      6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) Сроки оказания государственной услуги: 10 календарных дней;

      2) Максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов: 30 минут;

      3) Максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги: 30 минут.

      8. Акт на право временного землепользования выдается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке государственной услуги располагается в официальных источниках информации: в областных газетах "Ак жол" и "Знамя труда", на стендах, расположенных в фойе Управления и Отдела, а также на веб-сайте: www.zhambyl.kz.

      10. График работы Управления и Отдела: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. В залах ожидания и в кабинетах Управления и Отдела, осуществляющих прием документов и предоставление консультативных услуг, созданы все необходимые условия. Предусмотрены условия для людей с ограниченными физическими возможностями, для ожидания и подготовки необходимых документов. Имеются информационные стенды, образцы для заполнения необходимых документов.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

       12. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги:

      1) заявление;

      2) копия удостоверения личности;

      3) копия регистрационного номера налогоплательщика;

      4) доверенность (для юридических лиц);

      5) решение местного исполнительного органа о предоставлении права на земельный участок.

      13. Место выдачи бланков - в кабинете N 203 Управления, в кабинете N 200 Отдела.

      14. Документы сдаются ответственному лицу в кабинет N 203 Управления по адресу: город Тараз, 2 переулок Казыбек би, 26, в кабинет Отдела N 200 по адресу: город Тараз, улица Желтоксан 24.

      15. Потребитель после сдачи всех документов, получает талон с указанием даты, регистрационного номера.

      16. Выдача акта осуществляется при личном посещении в кабинете N 205 Управления и в кабинете N 200 Отдела ответственных лиц, либо направляется по почте.

      17. В случае выявления ошибок в оформлении документов (исправление, подчеркивание и т.д.), Управление и отдел земельных отношений с письменным указанием причин отказа в течение 1 дня после получения пакета документов возвращает их.

*Сноска. Пункт 17 в редакции, постановления акимата Жамбылской области от 25.09.2008* № 305 *.*

**3. Принципы работы**

       18. Принципы работы, которыми руководствуются Управление и Отдел по отношению к потребителю услуг:

      1) вежливость;

      2) исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге;

      3) обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя;

      4) обеспечение сохранности документов, которые потребитель не получил в установленные сроки.

**4. Результаты работы**

       19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. Порядок обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц Управления и Отдела, разъясняют и оказывают содействие в подготовке жалобы заместитель начальника Управления кабинет N 202. и Отдела кабинет N 204.

      22. Жалоба подается на имя начальника Управления, кабинет N 200, начальника Отдела, кабинет N 204.

      23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающего срок и место получения ответа на поданную жалобу, контактные данные должностных лиц, у которых можно узнать о ходе рассмотрения жалобы, является талон.

**6. Контактная информация**

      24. Контактные данные начальника Управления:

      Сайт: www.zhambyul.kz.

      Адрес электронной почты: jer@taraz.kz

      График работы: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов.

      График приема: понедельник с 9:00 до 11:00 часов, среда с 9:00 до 13:00 часов.

      Адрес: город Тараз, 2 переулок Казыбек би, 26.

      Телефон:43-58-89.

      Контактные данные заместителя начальника Управления:

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      Адрес электронной почты: jer@taraz.kz

      График работы: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов

      График приема: вторник, четверг с 9:00 до 13:00 часов.

      Адрес: город Тараз, 2 переулок Казыбек би, 26.

      Телефон:43-58-87.

      Контактные данные начальника Отдела:

      Сайт: www.zhambyl.kz.

      Адрес электронной почты: taraz gorzem@okey.kz

      График работы: ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00 часов.

      График приема: понедельник с 9:00 до 11:00 часов, среда с 9:00 до 13:00 часов.

      Адрес: город Тараз, улица Желтоксан 24.

      Телефон: 43-54-77.

      Вышестоящий орган: государственное учреждение "Аппарат акима Жамбылской области", город Тараз, улица Абая, 125, телефон: 43-09-62.

      25. Другая полезная информация для потребителя размещена на официальном сайте: www.zhambyl.kz.

Приложение

к стандарту оказания

государственной услуги

**Значение показателей качества и доступности**

**государственной услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели качества и доступности**  | **Нормативное Значение показателя**  | **Целевое значение показателя в последующем году**  | **Текущее значение показателя в отчетном году**  |
| 1. Своевременность  |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа  | 100  | 90  | 80  |
| 2. Качество  |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги  | 100  | 100  | 100  |
| 3. Доступность  |
| 3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги  | 100  | 100  | 100  |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза  | 90  | 80     | 70  |
| 3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет  | 50  | 40  | 30  |
| 4. Процесс обжалования  |
| 4.1. (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг  | 0.1  | 0.3  | 0.5  |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок  | 95  | 70  | 60  |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования  | 95  | 60  | 50  |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования  | 90  | 60  | 50  |
| 5. Вежливость  |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала  | 100  | 90  | 90  |

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