

**Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Выдача справок о земельных участках" государственным учреждением "Отдел земельных отношений города Петропавловска"**

***Утративший силу***

Постановление акимата города Петропавловска Северо-Казахстанской области N 1161 от 9 июля 2008 года. Зарегистрировано Управлением юстиции города Петропавловска Северо-Казахстанской области 9 августа 2008 года N 13-1-122. Утратило силу - постановлением акимата города Петропавловска Северо-Казахстанской области от 17 июля 2009 года N 824

      Утратило силу - постановлением акимата города Петропавловска Северо-Казахстанской области от 17.07.2009 г. N 824

      В соответствии со статьями 9-1, 15-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года N 107 "Об административных процедурах", постановлений Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении типового стандарта оказания государственной услуги", от 30 июня 2007 года N 561 "Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам", акимат города  **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

      1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги "Выдача справок о земельных участках" государственным учреждением "Отдел земельных отношений города Петропавловска".

      2. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя акима города Глова П.И.

      3. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня его первого официального опубликования.

*И.о. акима города*

 **Стандарт оказания государственной услуги**
**Выдача справок о земельных участках   1. Общие положения**

        1. Выдача справок о земельных участках - выдача документа о наличии или отсутствии земельных участках (далее - государственная услуга).

      2. Форма оказываемой государственной услуги не автоматизированная.

      3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 14) пункта 3 статьи 14-1 Земельного кодекса Республики Казахстан от 20 июня 2003 года.

      4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение "Отдел земельных отношений города Петропавловска" (далее - Отдел), расположенное по адресу: улица Конституции Казахстана, 23, e-mail: zopetr@mail,ru.

      5. Результат оказания государственной услуги - выдача справки о наличии или отсутствии земельных участков.

      6. Государственная услуга оказывается юридическим и физическим лицам (далее - потребитель).

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов - в течение трех рабочих дней;

      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - 30 минут;

      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - 30 минут.

      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Информация о стандарте оказания государственной услуги размещена на информационных стендах Отдела, на e-mail: zopetr@mail,ru.

      10. Государственная услуга оказывается в следующие дни и часы: вторник, четверг с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00. Прием проводится без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. Для оказания государственной услуги созданы следующие условия: зал ожидания (столы, стулья), отвечающий санитарно-гигиеническим и противопожарным требованиям, образцы для заполнения заявлений, бланков, указатели.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо предоставить следующие документы:

      1) удостоверение личности (для физических лиц), свидетельство о государственной регистрации юридического лица (для юридических лиц). При отсутствии данные документы можно получить по месту регистрации по адресам: Центр обслуживания населения N 1 города Петропавловска, улица М.Ауэзова,157, график работы и приема: график работы и приема: понедельник-суббота с 9.00 до 21.00 часов без перерыва, телефон 37-00-79.

      13. Выдача бланков осуществляется по адресу: улица Конституции Казахстана, 27, кабинет N 132.

      14. Документы, необходимые для получения государственной услуги, сдаются специалистам Отдела по адресу: улица Конституции Казахстана, 23, кабинет N 132.

      15. После сдачи всех необходимых документов, потребитель получает талон, подтверждающий предоставление документов, в котором содержится дата получения потребителем государственной услуги.

      16. Доставка результатов оказания государственной услуги осуществляется при личном посещении. Конечный результат оказания услуги выдается потребителю при личном посещении специалистами кабинета N 132.

      17. В оказании государственной услуги может быть отказано в случае не представления потребителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

 **3. Принципы работы**

      18. Принципы работы, которыми руководствуется Отдел по отношению к потребителю услуг:

      1) вежливость;

      2) профессионализм;

      3) оперативность;

      4) доступное разъяснение информации;

      5) конфиденциальность информации о содержании документов заявителя;

      6) обеспечение сохранности документов.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности согласно приложению к настоящему стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги, по которым оценивается работа Отдела, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

 **5. Порядок обжалования**

      21. Порядок обжалования действия (бездействия) Отдела и оказание содействия в подготовке жалобы разъясняются в государственном учреждении «Отдел земельных отношений города Петропавловска» по адресу: улица Конституции Казахстана,23, телефон 46-99-29, e-mail: zopetr@mail,ru.

      22. Жалоба на специалистов Отдела подается на имя начальника Отдела по адресу: улица Конституции Казахстана, 23, e-mail: zopetr@mail,ru; жалоба на действия (бездействия) начальника Отдела подается в государственное учреждение «Аппарат акима города Петропавловска», улица Конституции Казахстана, 23, кабинет № 117, телефон 46-84-75, e-mail: zopetr@mail,ru.

      23. Документом, подтверждающим принятие жалобы является талон о принятии заявления, зарегистрированный в журнале регистрации, в котором указывается срок и место получения ответа на поданную жалобу, либо лицу, непосредственно обратившемуся письменно, возвращается второй экземпляр обращения (жалобы) с указанием даты регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего обращение, срока и места получения ответа на поданную жалобу. О ходе рассмотрения жалобы потребитель может узнать по телефонам 46-02-06.

 **6. Контактная информация**

      24. Начальник Отдела: приемные дни - вторник, четверг с 9.00 до 18.00 часов, улица Конституции Казахстана, 23, кабинет № 119, телефон: 46-02-06, e-mail: zopetr@mail,ru.

      25. Другая полезная информация для потребителя размещена на официальном сайте города e-mail: zopetr@mail,ru.

Приложение

к стандарту оказания

государственной услуги

"Выдача справок о

земельных участках"

**Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и доступности  | Нормативное значение показателя  | Целевое значение показателя в последующем году  | Текущее значение показателя в отчетном году  |
| 1  | 2  | 3  | 4  |
| 1. Своевременность  |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа  | 100 %  | 100%  | 100%   |
| 1.2.% (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 15 минут  | 100 %  | 100%  | 100%  |
| 2. Качество  |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги  | 100 %  | 100%  | 100%   |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом  | 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  | 100 %  | 100%  | 100%  |
| 3.3. % (доля) информации о государственной услуге, представленной в Интернете  | 100 %  | 100%  | 100%   |
| 4. Процесс обжалования  |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей, потребителей по данному виду услуг  | 0   | 0  | 0  |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок   | 0   | 0  | 0  |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования  | 0   | 0  | 0   |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования  | 0   | 0  | 0  |
| 5. Вежливость  |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала  | 100 %  | 100%  | 100%   |

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