

Мемлекеттік қызметтің үлгі стандартын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 558 Қаулысы.
Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 12 шілдедегі
№ 720 қаулысымен

Ескерту. Күші жойылды - ҚР Үкіметінің 12.07.2013 № 720 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі).

Ескерту. Атауға өзгерту енгізілді - ҚР Үкіметінің 2010.06.28 № 662 (қолданысқа енгізілу тәртібін 3-т. қараңыз) Қаулысымен.

Қазақстан Республикасы Бюджет кодексінің 34-бабына және «Әкімшілік рәсімдер туралы» Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы Заңының 9-1, 15-2-баптарына және «Ақпараттандыру туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 11 қаңтардағы Заңының 6-бабының 2), 3) тармақшаларына, 29-бабына сәйкес Қазақстан Республикасының Үкіметі

Қ А У Л Ы

Е Т Е Д І :

Ескерту. Кіріспе жаңа редакцияда - ҚР Үкіметінің 2010.06.28 № 662 (қолданысқа енгізілу тәртібін 3-т. қараңыз) Қаулысымен, өзгерту енгізілді - ҚР Үкіметінің 2010.11.05 N 1166 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Қаулысымен.

1. Қоса беріліп отырған Мемлекеттік қызметтің үлгі стандарты бекітілсін.

Ескерту. 1-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Үкіметінің 2010.06.28 № 662 (қолданысқа енгізілу тәртібін 3-т. қараңыз) Қаулысымен.

2. Мемлекеттік органдар өзінің құзыретіне кіретін әрбір мемлекеттік қызмет бойынша бөлек мемлекеттік қызмет стандарттарын бекітуді қамтамасыз етсін. Мемлекеттік қызмет көрсетудің электрондық нысанын және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік қызмет көрсетуді көздейтін мемлекеттік қызметтердің стандарттары ақпараттандыру саласындағы орталық уәкілетті органның келісімі бойынша бекітіледі.

Ескерту. 2-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Үкіметінің 2011.11.01 N 1264
Қ а у л ы с ы м е н .

3. Осы қаулы алғаш рет ресми жарияланған күнінен бастап отыз күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы н ы ң

Премьер-Министрі

Қазақстан

Республикасы

Үкіметінің

2007

жылғы

30

маусымдағы

№

558

қаулысымен

бекітілген

Ескерту. Стандарт жаңа редакцияда - ҚР Үкіметінің 2010.06.28 № 662 (қолданысқа енгізілу тәртібін 3-т. қараңыз) Қаулысымен.

Мемлекеттік қызметтің үлгі стандарты _____

(қызметтің атауы)

1. Жалпы ережелер

1. Осы мемлекеттік қызметті тікелей көрсететін мемлекеттік органның, мемлекеттік мекеменің немесе өзге де ұйымдардың атауын (мекенжайын) көрсету.

Ескерту. 1-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Үкіметінің 2010.11.05 N 1166 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Қаулысымен.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: _____

_____ толық автоматтандырылған, ішінара автоматтандырылған, (автоматтандырылмаған).

3. Мемлекеттік қызмет көрсетуге негіз болатын нормативтік құқықтық актінің (заңнамалық акт, Қазақстан Республикасы Президентінің актісі, Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілері, Қазақстан Республикасы Үкіметінің актісі) атауы мен бабы (тармағы).

Ескерту. 3-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Үкіметінің 2010.11.05 N 1166 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Қаулысымен.

4. Мемлекеттік қызмет туралы, мемлекеттік қызмет көрсету стандартын міндетті түрде орналастыру орны туралы ақпарат көздері мен оған қол жеткізу орындарын (интернет-ресурс, call-орталық, қызу желі қызметі, тегін телефон анықтамасы қызметі және тағы басқа) көрсету.

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызмет нәтижесі (анықтама, рұқсат, лицензия, сертификат, куәлік, медициналық қорытынды және тағы басқа не қызмет көрсетуден бас тартудың дәлелді жауап) және оны ұсыну түрі (қағаз жеткізгіштегі, электрондық жеткізгіштегі құжат, мемлекеттік органның ақпарат

жүйесіндегі мәліметтер және тағы басқа).

Ескерту. 5-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Үкіметінің 2010.11.05 N 1166 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Қаулысымен.

6. Мемлекеттік қызмет көрсетілетін жеке және заңды тұлғалардың санаты.

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің мерзімдері:

1) м ы н а :

а) тұтынушы осы Стандарттың 11-тармағында анықталған қажетті құжаттарды тапсырған;

б) мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш жасаған (тіркелген, талон алған сәттен бастап және тағы басқа);

в) мемлекеттік қызметті алу үшін электрондық сұрау берген сәттен бастап мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдері;

2) өтініш беруші өтініш берген күні сол жерде көрсетілетін мемлекеттік қызметті алуға дейін күтудің рұқсат берілген ең көп уақыты (тіркеген, талон алған кезде, өтініш және электрондық сұраныс берген сәттен бастап және тағы басқа) ;

3) өтініш беруші өтініш берген күні сол жерде көрсетілетін мемлекеттік қызметті алушыға қызмет көрсетудің рұқсат берілген ең көп уақыты;

4) б а с қ а м е р з і м д е р .

8. Мемлекеттік қызмет көрсетудің ақылы немесе тегін екендігін көрсету. Ақылы болған, сондай-ақ жедел қызмет көрсетілген жағдайда құнын, ақы төлеу тәсілін (қолма қол немесе қолма-қол емес), мемлекеттік қызметтің құнын (алымды, төлемді) төлеу кезінде толтыру талап етілетін құжаттың қажетті нысандарын (түбіртегін) көрсету.

Ескерту. 8-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Үкіметінің 2010.11.05 N 1166 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Қаулысымен.

9. Жұмыс кестесін (жұмыс күндері, сағаттар, үзілістер, демалыс күндері) көрсету, қызметті алу үшін алдын ала жазылуға бола ма (шарттары мен талаптарын көрсету), жедел қызмет көрсетіле ме (шарттары мен талаптарын көрсету) .

Ескерту. 9-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Үкіметінің 2010.11.05 N 1166 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Қаулысымен.

10. Қызмет көрсетілетін орынның жағдайларын көрсету (үй-жай режимі, қауіпсіздікті қамтамасыз ету, жеке мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін жасалған жағдайлар, күтудің және қажетті құжаттарды дайындаудың қолайлы жағдайлары (күту залы, үлгілер қойылған тағандар) және тағы сол сияқты).

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

11. Қажетті құжаттар мен оларға қойылатын талаптардың түпкілікті тізбесін көрсету, соның ішінде мемлекеттік қызметті алу үшін жеңілдіктері бар тұлғалар үшін .

12. Интернет-ресурсқа сілтемені не мемлекеттік қызметті алу үшін толтырылуы қажет бланкілер берілетін орынды (өтініш нысандары және тағы сол сияқты) көрсету .

13. Толтырылған бланкілері, нысандары, өтініштері және мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті басқа да құжаттар тапсырылатын жауапты адамның интернет-ресурсына сілтемені не мекенжайын және кабинетінің нөмірін көрсету.

14. Алынып тасталды - ҚР Үкіметінің 2010.11.05 N 1166 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Қаулысымен .

15. Тұтынушы мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушының мемлекеттік қызметті алған күні бар барлық қажетті құжаттарды тапсырғанын растайтын құжаттың атауын және нысанын көрсету.

16. Қызмет көрсету нәтижесін жеткізу тәсілін көрсету - электрондық пошта, интернет-ресурс арқылы, жеке келу, курьер және тағы басқа.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтата тұру немесе мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тарту негіздерінің толық тізбесін көрсету.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Қызметтерді тұтынушыға қатысты мемлекеттік орган басшылыққа алатын жұмыс қағидаттарын санамалау (сыпайылық, көрсетілетін мемлекеттік қызмет туралы толық ақпарат, тұтынушы құжаттарының мазмұны туралы ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету, тұтынушы белгіленген мерзімде алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз ету).

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы Үлгі стандартқа қосымшаға сәйкес сапа және тиімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және тиімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәні жыл сайын осы мемлекеттік қызметті әзірлеуге жауапты мемлекеттік органның тиісті бұйрығымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

21. Уәкілетті лауазымды адамдардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін түсіндіретін және шағым дайындауға жәрдем көрсететін мемлекеттік органның атауын, электрондық поштасының мекенжайын, шақыруларды өңдеу орталықтарының (call-орталықтар) телефон нөмірлерін не лауазымды адам кабинетінің нөмірін көрсету.

22. Көрсетілген қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда апелляцияның жоғары тұрған инстанциясының, яғни осы мемлекеттік қызметті көрсетуді ұйымдастыруға жауапты мемлекеттік органның, мемлекеттік мекеменің немесе өзге де ұйымдардың атауын және мекенжайын, шағым жасалатын лауазымды адамның электрондық поштасының мекенжайын, жұмыс кестесін, байланыс жасайтын деректерін көрсету.

23. Дұрыс қызмет көрсетілмеген жағдайда шағым берілетін мемлекеттік қызметті тікелей көрсететін мемлекеттік органның, мемлекеттік мекеменің немесе өзге ұйымдардың атауын, электрондық поштасының мекенжайын, шағым жасалатын лауазымды адам кабинетінің нөмірін, жұмыс кестесін көрсету.

23-1. Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда тұтынушы заңнамада белгіленген тәртіппен сотқа шағымдануға құқылы екенін көрсету.

Ескерту. Стандарт 23-1-тармақпен толықтырылды - ҚР Үкіметінің 2010.11.05 N 1166 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) Қаулысымен.

24. Шағым берген кезде қажет болатын ресми құжаттардың тізбесін көрсету (мысалы, ресми апелляция немесе шағым үшін құжаттардың нысандары және басқалар).

25. Шағымның қабылданғанын растайтын және берілген шағымға жауап алатын мерзім мен орынды көздейтін құжаттың атауын, шағымның қаралу барысы туралы білуге болатын лауазымды адамдардың байланыс деректерін көрсету.

26. Тұтынушы үшін басқа да пайдалы ақпарат (шақыруларды өңдеу орталықтарының телефондары, қосымша қызметтер туралы ақпарат және тағы басқа).

Мемлекеттік қызметтің
үлгі стандартына
қосымша

Кесте. Сапа және тиімділік көрсеткіштерінің мәні

--	--	--	--

Сапа және тиімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылылығы			
1.1. Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының %-ы (үлесі)			
2. Сапасы			
2.1. Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың %-ы (үлесі)			
3. Қол жетімділік			
3.1. Қызметті ұсынудың сапасына және оны ұсыну тәртібі туралы ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың %-ы (үлесі)			
3.2. Ақпаратқа электронды форматта қол жеткізуге болатын қызметтер %-ы (үлесі)			
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың %-ы (үлесі)			
5. Сыпайылық			
5.1. Персоналдың сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың %-ы (үлесі)			