

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы № 558 қаулысына өзгерістер енгізу туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2010 жылғы 28 маусымдағы № 662 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).

Қазақстан Республикасының Үкіметі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. «Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы № 558 қаулысына (Қазақстан Республикасының ПҰАЖ-ы, 2007 ж., № 23, 264-құжат) мынадай өзгерістер енгізілсін:

тақырыбындағы және 1, 2-тармақтардағы «қызмет көрсетудің» деген сөздер « қызметтің» деген сөзбен ауыстырылсын;
кіріспе мынадай редакцияда жазылсын:

«Қазақстан Республикасы Бюджет кодексінің 34-бабына және «Әкімшілік рәсімдер туралы» Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы Заңының 9-1-бабына сәйкес Қазақстан Республикасының Үкіметі **ҚАУЛЫ Е Т Е Д І : » ;**

көрсетілген қаулымен бекітілген Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандарты осы қаулының қосымшасына сәйкес жаңа редакцияда жазылсын.

2. Орталық мемлекеттік органдар, оның ішінде Қазақстан Республикасының Президентіне бағынатын және есеп беретін мемлекеттік органдар (келісім бойынша) осы қаулы қолданысқа енгізілген күннен бастап екі ай мерзімде Мемлекеттік қызметтің үлгі стандартына және мемлекеттік қызметтердің тізіліміне сәйкес өзінің құзыретіне кіретін әрбір мемлекеттік қызмет бойынша бөлек мемлекеттік қызметтердің стандарттарын әзірлеуді және бекітуді қ а м т а м а с ы з е т с і н .

3. Осы қаулы алғаш рет ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

Премьер-Министрі
Қ а з а қ с т а н
Ү к і м е т і н і ң

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

2010 жылғы 26 маусымдағы
№ 632 қаулысына
қосымша
Қазақстан Республикасы
Үкіметінің
2007 жылғы 30 маусымдағы
№ 558 қаулысымен
бекітілген

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, жұмыс кестесін) _____ көрсету.

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 Республикасы Үкіметінің актісі) атауы мен бабы (тармағы).

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) және оны ұсыну нысаны (қағаз жеткізгіштегі, электрондық жеткізгіштегі құжат, мемлекеттік органның ақпарат жүйесіндегі мәліметтер және тағы басқа).

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 б а с қ а) ;

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 нысанын, мемлекеттік қызметтің құнын (алымды, төлемді) төлеу кезінде толтыру талап етілетін құжаттың қажетті нысандарын (түбіртегін) көрсету.

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

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 ү ш і н .

12. Интернет-ресурсқа сілтемені не мемлекеттік қызметті алу үшін толтырылуы қажет бланкілер берілетін орынды (өтініш нысандары және тағы сол с и я қ т ы) к ө р с е т у .

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. Мемлекеттік органның, мемлекеттік мекеменің немесе өзге де ұйымдардың мемлекеттік қызмет көрсету жөніндегі қызметінің ішкі тәртібін к ө р с е т у .

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.

24. Шағым берген кезде қажет болатын ресми құжаттардың тізбесін көрсету (

мысалы, ресми апелляция немесе шағым үшін құжаттардың нысандары және б а с қ а л а р) .

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 к ө р с е т у .

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

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т т і ң
ү л г і с т а н д а р т ы н а
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)			

