

	Ақтөбе облысы әкімдігінің
	2016 жылғы "11" тамыздағы № 332 қаулысына қосымша
	Ақтөбе облысы әкімдігінің 2015 жылғы 27 қарашадағы № 436 қаулысымен бекітілді

## **"Тұрғын үй көмегін тағайындау" мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламенті**

### **1. Жалпы ережелер**

1. "Тұрғын үй көмегін тағайындау" мемлекеттік көрсетілетін қызметі (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет) Ақтөбе қаласы мен аудандардың жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерімен (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетіледі.

Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру арқылы жүзеге асырылады:

1) "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" коммерциялық емес акционерлік қоғамы (бұдан әрі - Мемлекеттік корпорация);

2) [www.egov.kz](http://www.egov.kz) "электрондық үкіметтің" веб-портал (бұдан әрі - портал).

2. Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

3. Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: тұрғын үй көмегін тағайындау туралы хабарлама (бұдан әрі – хабарлама) немесе бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін ұсыну нысаны: электрондық.

### **2. Мемлекеттік қызметті көрсету үдерісінде көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің) іс-әрекет тәртібін сипаттау**

4. Мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету рәсімін бастау үшін негіздеме болып табылатын:

Мемлекеттік корпорацияға жүгінген кезде – Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2015 жылғы 9 сәуірдегі № 319 "Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту туралы" (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 11015 тіркелген) бұйрығымен бекітілген "Тұрғын үй көмегін тағайындау" мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының (бұдан әрі - Стандарт) 1-қосымшасына сәйкес нысан бойынша өтініш;

порталда:

көрсетілетін қызметті алушының электрондық цифрлық қолтанбасымен (бұдан әрі – ЭЦҚ) куәландырылған электрондық құжат нысанындағы сұраныс.

5. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерісінің құрылымына кіретін әрбір үдерістің (іс-әрекеттің) мазмұны және оның орындау ұзақтығы:

1) құжаттарды беру - көрсетілетін қызметті алушы Стандарттың 9-тармағында көрсетілген өтінішті және қажетті құжаттарды Мемлекеттік корпорацияға тапсырады, Мемлекеттік корпорация маманы 15 (он бес) минут ішінде құжаттарды қабылдайды және Мемлекеттік корпорация жинақтаушы бөліміне көрсетілетін қызметті берушіге жіберу үшін жолдайды немесе құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат береді;

2) құжаттарды қабылдау - көрсетілетін қызметті берушінің кеңсе маманы құжаттарды қабылдайды және тіркейді, өтініш қабылданғанын оның көшірмесіне құжаттар топтамасының қабылданған күні мен уақыты туралы қойылған белгімен растайды және құжаттарды көрсетілетін қызметті берушінің басшысына ұсынады 20 (жиырма) минут ішінде;

3) құжаттарды бөлу - көрсетілетін қызметті берушінің басшысы құжаттарды қарастырады және көрсетілетін қызмет берушінің жауапты орындаушысына орындау үшін жібереді 10 (он) минут ішінде;

4) құжаттарды қарау - көрсетілетін қызметті берушінің жауапты орындаушы келіп түскен құжаттарды қарайды, хабарлама немесе бас тарту туралы дәлелді жауап рәсімдейді және күнтізбелік 10 (он) күн ішінде көрсетілетін қызметті берушінің басшысына қол қою үшін жібереді;

5) көрсетілетін қызметтің нәтижесін қалыптастыру - көрсетілетін қызметті берушінің басшысы хабарламаны немесе бас тарту туралы дәлелді жауапты қарайды, қол қояды және көрсетілетін қызметті берушінің кеңсе қызметкеріне бағыттайды 10 (он) минут ішінде;

6) көрсетілетін қызметтің нәтижесін дайындау - көрсетілетін қызметті берушінің кеңсе маманы 20 (жиырма) минут ішінде хабарламаны немесе бас тарту туралы дәлелді жауапты тіркейді және Мемлекеттік корпорацияға береді;

7) көрсетілетін қызметтің нәтижесін тіркеу және беру - Мемлекеттік корпорация маманы 15 (он бес) минут ішінде көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижесін қызметті алушыға береді.

### **3. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерісінде көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің) өзара іс-әрекет тәртібін сипаттау**

6. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерісіне қатысатын көрсетілетін қызметті берушілердің, құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің) тізбесі:

- 1) Мемлекеттік корпорация маманы;
- 2) көрсетілетін қызметті берушінің кеңсе маманы;
- 3) көрсетілетін қызметті берушінің басшысы;
- 4) көрсетілетін қызметті берушінің жауапты орындаушысы.

6. Әрбір рәсімнің (іс-әрекеттің) ұзақтығын көрсете отырып, құрылымдық бөлімшелер (қызметкерлер) арасындағы рәсімдердің (іс-әрекеттердің) реттілігін сипаттау:

1) көрсетілетін қызметті алушы Стандарттың 9-тармағында көрсетілген өтінішті және қажетті құжаттарды Мемлекеттік корпорацияға тапсырады, Мемлекеттік корпорация маманы 15 (он бес) минут ішінде құжаттарды қабылдайды және Мемлекеттік корпорация жинақтаушы бөліміне көрсетілетін қызметті берушіге жіберу үшін жолдайды немесе құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат береді;

2) көрсетілетін қызметті берушінің кеңсе маманы алынған құжаттарды 20 (жиырма) минут ішінде тіркейді және көрсетілетін қызметті берушінің басшысына бұрыштама қоюға жолдайды;

3) көрсетілетін қызметті берушінің басшысы 10 (он) минут ішінде кіріс құжаттарымен танысады және көрсетілетін қызметті берушінің жауапты орындаушысына жолдайды;

4) көрсетілетін қызметті берушінің жауапты орындаушысы келіп түскен құжаттарды күнтізбелік 10 (он) күн ішінде қарайды, көрсетілетін қызметті алушыға хабарлама немесе бас тарту туралы дәлелді жауапты рәсімдейді және көрсетілетін қызметті берушінің басшысына қол қою үшін жібереді;

5) көрсетілетін қызметті берушінің басшысы 10 (он) минут ішінде хабарламаға немесе бас тарту туралы дәлелді жауапқа қол қояды және көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесіне жолдайды;

6) көрсетілетін қызметті берушінің кеңсе маманы 20 (жиырма) минут ішінде хабарламаны немесе бас тарту туралы дәлелді жауапты тіркейді және Мемлекеттік корпорацияға береді;

7) Мемлекеттік корпорация маманы 15 (он бес) минут ішінде хабарламаны немесе бас тарту туралы дәлелді жауапты көрсетілетін қызметті алушыға береді.

#### **4. "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясымен және (немесе) өзге де көрсетілетін қызметті берушілермен өзара іс-әрекет тәртібін, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету үдерісінде ақпараттық жүйелерді пайдалану тәртібін сипаттау**

7. Мемлекеттік корпорацияға жүгіну тәртібін және көрсетілетін қызметті алушының сұранысын өңдеу ұзақтығын сипаттау:

1) көрсетілетін қызметті алушы Мемлекеттік корпорацияға Стандарттың 9-тармағында көрсетілген өтінішті және қажетті құжаттарды электрондық кезек ретімен тапсыруды "кедергісіз" қызмет көрсету арқылы операциялық залда жүзеге асырады (2 минут ішінде).

Көрсетілетін қызметті алушы Стандарттың 9-тармағында көзделген тізбеге сәйкес құжаттардың толық емес топтамасын және (немесе) қолданылу мерзімі өтіп кеткен құжаттарды ұсынған жағдайда, Мемлекеттік корпорацияның маманы Стандарттың 3-қосымшасына сәйкес нысан бойынша құжаттарды қабылдаудан

бас тарту туралы қолхат береді.

2) 1-үдеріс – қызмет көрсету үшін Мемлекеттік корпорацияның операторы Мемлекеттік корпорация ықпалдастырылған ақпараттық жүйесінің автоматтандырылған жұмыс орнына (бұдан әрі – МК ҰАЖ АЖО) логинмен және парольді (авторизациялау үдерісі) енгізеді (1 минут ішінде);

3) 2-үдеріс – Мемлекеттік корпорацияның операторы қызметті таңдайды, экранға мемлекеттік қызметті көрсету үшін сұраныс нысанын шығаруы және Мемлекеттік корпорацияның операторы көрсетілетін қызметті алушының, сонымен қатар сенім хат бойынша көрсетілетін қызметті алушы өкілінің (нотариалдық куәландырылған сенім хат болған жағдайда, басқа куәландырылған сенім хатының мәліметтері толтырылмайды) мәліметтерін енгізеді 2 (екі) минут ішінде;

4) 3-үдеріс - электрондық үкімет шлюзі (бұдан әрі - ЭҮШ) арқылы жеке тұлғалар мемлекеттік деректер қорына (бұдан әрі – ЖТ МДҚ) көрсетілетін қызметті алушының мәліметтері туралы сұранысын жолдау 2 (екі) минут ішінде;

5) 1-шарт - ЖТ МДҚ көрсетілетін қызметті алушының мәліметтерінің бар болуын тексеру 1 (бір) минут ішінде);

6) 4-үдеріс – көрсетілетін қызметті алушының ЖТ МДҚ мәліметтерінің болмауына байланысты, мәліметтерді алуға мүмкіншіліктің жоқтығы туралы хабарламаны қалыптастыру 2 (екі) минут ішінде;

7) 5-үдеріс – электрондық үкіметінің аумақтық шлюзі автоматтандырылған жұмыс орнына (бұдан әрі – ЭҰАШ АЖО) ЭҮШ арқылы Мемлекеттік корпорация операторының ЭЦҚ куәландырылған (қол қойылған) электрондық құжатты (көрсетілетін қызметті алушының сұранысын) жолдау 2 (екі) минут ішінде;

8. Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесін Мемлекеттік корпорация арқылы алу үдерісін және оның ұзақтылығын сипаттау:

1) 6-үдеріс - ЭҰАШ АЖО электрондық құжатты тіркеу 2 (екі) минут ішінде;

2) 2-шарт - көрсетілетін қызметті берушімен Стандарттың 9-тармағында көрсетілген және қызмет көрсету үшін негіз болатын көрсетілетін қызметті алушының жалғаған құжаттарының сәйкестігін тексеру (өңдеу) 2 (екі) минут ішінде;

3) 7-үдеріс - көрсетілетін қызметті алушының құжаттарында бұзушылықтардың болғандығына байланысты сұратылып отырған қызметтен бас тарту жөнінде хабарламаны қалыптастыру 2 (екі) минут ішінде;

4) 8-үдеріс - көрсетілетін қызметті алушымен Мемлекеттік корпорацияның операторы арқылы қызметтің нәтижесін (тұрғын үй көмегін тағайындау туралы хабарлама) алуы 2 (екі) минут ішінде;

9. Портал арқылы мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті берушімен көрсетілетін қызметті алушының жүгіну және рәсімдерінің (іс-әрекеттерінің) реттілігі тәртібін сипаттау:

1) жеке сәйкестендіру нөмірі (бұдан әрі - ЖСН), сондай-ақ парольдің (порталда тіркелмеген көрсетілетін қызметті алушы үшін іске асырылады)

көмегімен көрсетілетін қызметті алушы порталға тіркеледі;

2) 1-үдеріс - қызметті алу үшін порталда көрсетілетін қызметті алушымен ЖСН және паролін (авторизациялау үдерісі) енгізу үдерісі;

3) 1-шарт - ЖСН және пароль арқылы тіркелген көрсетілетін қызметті алушының мәліметтерінің дұрыстығын порталда тексеру;

4) 2-үдеріс - көрсетілетін қызметті алушының құжаттарында бұзушылықтардың болғандығына байланысты авторизациядан бас тарту жөнінде порталда хабарламаны қалыптастыру;

5) 3-үдеріс – көрсетілетін қызметті алушы осы регламентте көрсетілген қызметті таңдайды, қызметті көрсету үшін экранға сұраныстың нысаны шығарылады, және де үлгі талаптарының және оның құрылымын ескере отырып, көрсетілетін қызметті алушы нысанды (мәліметтерді енгізу) толтырады, Стандарттың 9-тармағында көрсетілген қажетті құжаттар көшірмелерінің электрондық түрінде сұраныс нысанына жалғайды, сондай-ақ сұранысты куәландыру (қол қою) үшін көрсетілетін қызметті алушымен ЭЦҚ тіркеу куәлігін таңдау;

6) 2-шарт – порталда ЭЦҚ тіркеу куәлігінің қолдану мерзімін және қайтарылған (жойылған) тіркеу куәліктерінің тізімінде жоқтығын, сонымен бірге сәйкестендіру мәліметтерінің сәйкестігін (сұраныста көрсетілген ЖСН және ЭЦҚ тіркеу куәлігінде көрсетілген ЖСН аралығын) тексеру;

7) 4-үдеріс – көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ расталмағандығына байланысты, сұратылып жатқан қызметтен бас тарту жөнінде хабарлама қалыптастыру;

8) 5-үдеріс – көрсетілетін қызметті алушының сұранысын өңдеу үшін ЭҮШ арқылы көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ куәландырылған (қол қойылған) электрондық құжаттарды (көрсетілетін қызметті алушының сұранысы) ЭҮАШ АЖО жолдау;

9) 3-шарт - көрсетілетін қызметті берушімен Стандарттың 9-тармағында көрсетілген және қызмет көрсету үшін негіз болатын көрсетілетін қызметті алушының жалғаған құжаттарының сәйкестігін тексеру;

10) 6-үдеріс - көрсетілетін қызметті алушының құжаттарында бұзушылықтардың болғандығына байланысты, сұратылып отырған қызметтен бас тарту жөнінде хабарламаны қалыптастыру;

11) 7-үдеріс – көрсетілетін қызметті алушы порталда қалыптастырылған қызметтің нәтижесін (электрондық құжат нысаны бойынша хабарлама) алуы.

Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасының ЭЦҚ куәландырылған электрондық құжат нысанында көрсетілетін қызметті алушының "жеке кабинетіне" жолданады.

Портал арқылы мемлекеттік қызмет көрсетуге тартылған ақпараттық жүйелерінің функционалдық өзара іс-әрекеттерінің диаграммасы осы регламенттің 1-қосымшасына сәйкес көрсетілген.

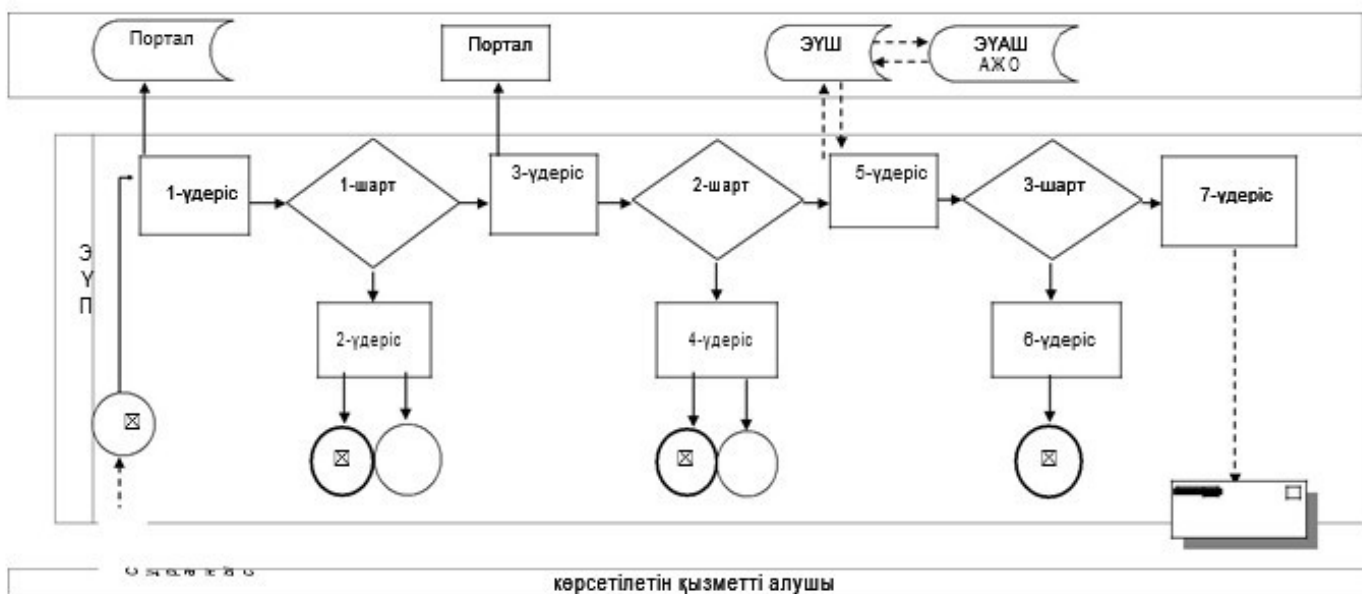
10. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерісінде көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің) рәсімдерінің (іс-әрекеттерінің)

өзара іс-әрекеттерінің реттілігінің толық сипаттамасы, сондай-ақ өзге көрсетілген қызметті берушілермен және (немесе) Мемлекеттік корпорациямен өзара іс-әрекет тәртібінің және мемлекеттік қызмет көрсету үдерісінде ақпараттық жүйелерді қолдану тәртібінің сипаттамасы осы регламентке 2-қосымшаға сәйкес мемлекеттік қызмет көрсетудің бизнес-үдерістерінің анықтамалығында көрсетіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің бизнес-үдерістерінің анықтамалығы көрсетілетін қызметті берушінің интернет-ресурсында орналастырылады.

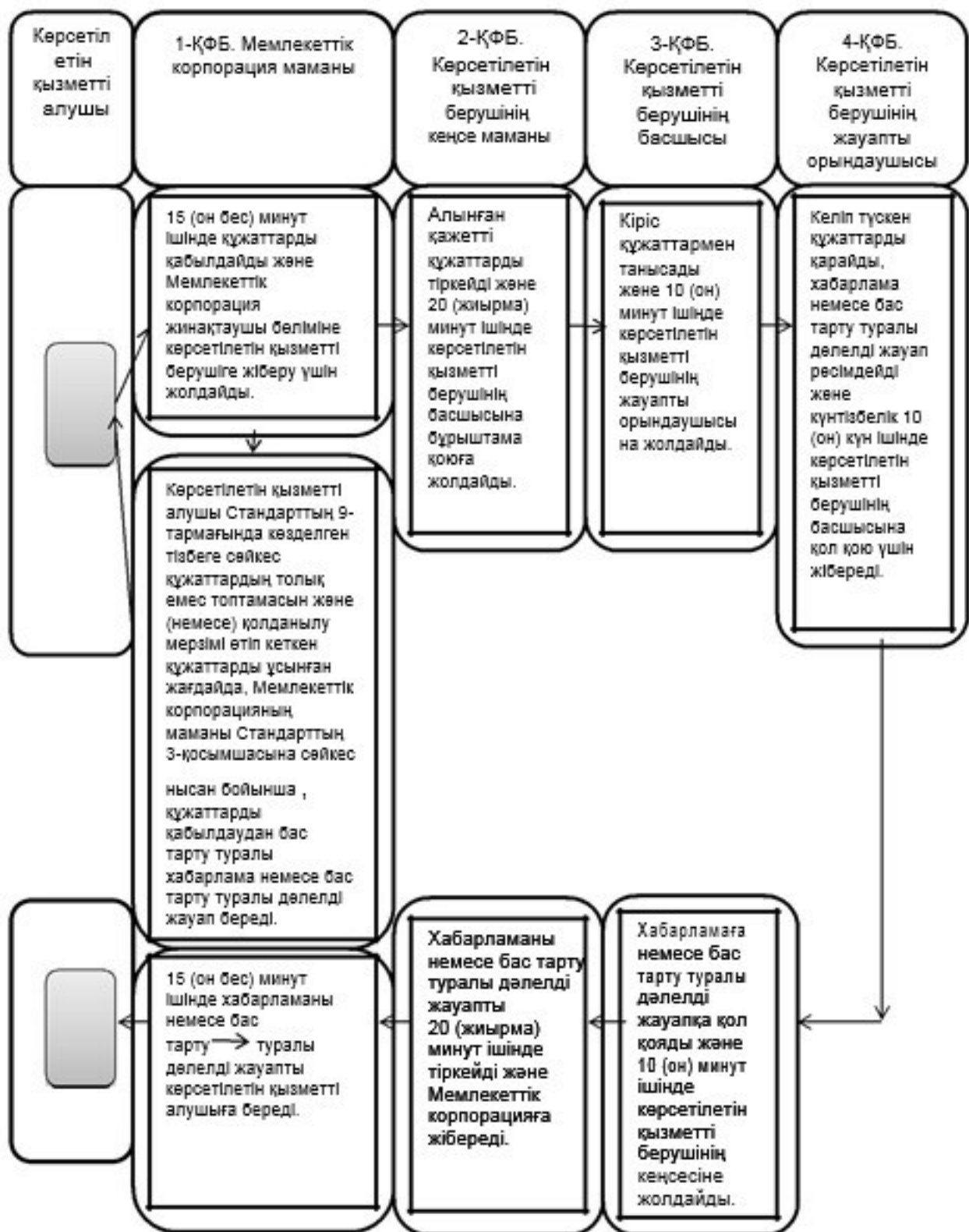
	"Тұрғын үй көмегін тағайындау"
	мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентіне
	1-қосымша

**Портал арқылы мемлекеттік қызмет көрсетуге тартылған ақпараттық жүйелерінің функционалдық өзара іс-әрекеттерінің диаграммасы**



	"Тұрғын үй көмегін тағайындау" мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентіне 2-қосымша
--	---

**"Тұрғын үй көмегін тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің бизнес-үдерістерінің анықтамалығы**



ҚФБ - құрылымдық-функционалдық бірлік; көрсетілетін қызметті берушінің құрылымдық бөлімшелерінің (қызметкерлерінің), халыққа қызмет көрсету орталықтарының «электрондық үкімет» веб-порталының өзара іс-әрекеттері;



- мемлекеттік қызмет көрсетудің басталуы немесе аяқталуы;



- көрсетілетін қызметті алушы рәсімінің (іс-әрекеттің) және (немесе) ҚФБ атауы;



- келесі рәсімге (іс-әрекетке) өту.