Казақстан Республикасы
Бiлiм және ғылым министрiнiң
2015 жылғы 14 сәуiрдегi
№ 200 бұйрығына
2-қосымша

**«Техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында бiлiм алушыларға жатақхана беру» мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет стандарты**

1. Жалпы ережелер

1. «Техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында бiлiм алушыларға жатақхана беру» мемлекеттiк көрсетiлетiн қызметi (бұдан әрi — мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет).

2. Мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет стандартын Қазақстан Республикасы Бiлiм және ғылым министрлiгi (бұдан әрi — Министрлiк) әзiрледi.

3. Мемлекеттiк қызметтi жатақханасы бар техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдары (бұдан әрi — көрсетiлетiн қызметтi берушi) көрсетедi.

Өтiнiштердi қабылдау және мемлекеттiк қызмет көрсету нәтижелерiн беру көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң кеңсесi арқылы жүзеге асырылады.

**2. Мемлекеттiк қызмет көрсету тәртiбi**

4. Мемлекеттiк қызмет көрсету мерзiмдерi:

1) техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында бiлiм алушылар (бұдан әрi — көрсетiлетiн қызметтi алушы) көрсетiлетiн қызметтi берушiге құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап — 10 жұмыс күнi;

2) көрсетiлетiн қызметтi алушының құжаттар топтамасын тапсыруы үшiн күтудiң рұқсат етiлген ең ұзақ уақыты — 15 минут;

3) көрсетiлетiн қызметтi алушыға қызмет көрсетудiң рұқсат етiлген ең ұзақ уақыты — 30 минут.

5. Мемлекеттiк қызмет көрсету нысаны: қағаз түрiнде.

6. Мемлекеттiк қызмет көрсету нәтижесi — техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында бiлiм алушыларға осы мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет стандартына 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша жатақхана беру туралы жолдама.

Мемлекеттiк қызмет көрсету нәтижелерiн ұсыну нысаны: қағаз түрiнде.

7. Мемлекеттiк қызмет тегiн көрсетiледi.

8. Көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң жұмыс кестесi Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес демалыс және мереке күндерiн қоспағанда, дүйсенбi мен сенбiнi қоса алғанда сағат 13.00-ден 14.30-ға дейiнгi түскi үзiлiспен сағат 9.00-ден 18.30-ға дейiн.

Алдын ала жазу және жедел қызмет көрсету көзделмеген.

9. Көрсетiлетiн қызметтi алушы көрсетiлетiн қызметтi берушiге жүгiнген кезде мемлекеттiк қызметтi көрсету үшiн қажеттi құжаттар тiзбесi:

1) осы стандартқа 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша ұйым басшысының атына жатақханадан орын беру туралы өтiнiш;

2) отбасы болған жағдайда, отбасының құрамы туралы анықтама;

3) ата-анасының (ата-аналарының) қайтыс болуы туралы куәлiктiң көшiрмесi (жетiм балалар үшiн);

4) отбасында 4 немесе одан да көп баланың болуы туралы анықтама (көпбалалы отбасылардан шыққан балалар үшiн);

5) Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтiк даму министрiнiң 2014 жылғы 1 сәуiрдегi № 142-I бұйрығымен (Нормативтiк құқықтық актiлердi мемлекеттiк тiркеу тiзiлiмiнде № 9377 болып тiркелген) бекiтiлген нысан бойынша мүгедектiгiн растау туралы анықтама;

6) мемлекеттiк атаулы әлеуметтiк көмек алу үшiн құқықты растау туралы анықтама немесе жан басына шаққандағы орташа табысы күнкөрiс деңгейiнен төмен отбасылардан шыққан балалар үшiн атаулы әлеуметтiк көмек көрсетудiң жоқтығы туралы анықтама;

7) жеке басын куәландыратын құжат (салыстыру үшiн).

Құжаттардың қабылданғанын растау құжаттарды қабылдаған адамның тегi мен аты-жөнi, сондай-ақ мөртаңба, кiрiс нөмiрi және күнi көрсетiле отырып, қолхат беру болып табылады.

**3. Мемлекеттiк қызмет көрсету мәселелерi бойынша көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң және (немесе) оның лауазымды адамдарының шешiмдерiне, әрекетiне (әрекетсiздiгiне) шағымдану тәртiбi**

10. Мемлекеттiк қызмет көрсету мәселелерi бойынша көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң және (немесе) оның лауазымды адамдарының шешiмдерiне, әрекетiне (әрекетсiздiгiне) шағымдану: шағым жазбаша түрде:

мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет стандартының 12-тармағында көрсетiлген мекенжай бойынша Министрлiк басшысының не оны алмастыратын адамның атына;

осы мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет стандартының 12-тармағында көрсетiлген мекенжай бойынша көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң басшысының, сондай-ақ республикалық маңызы бар қаланың және астананың, ауданның (облыстық маңызы бар қаланың) жергiлiктi атқарушы органы басшысының атына берiледi.

Шағымды қабылдаған адамның тегi мен аты-жөнi, берiлген шағымға жауап алу мерзiмi мен орны көрсетiлiп, Министрлiктiң, көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң кеңсесiнде тiркелуi (мөртаңба, кiрiс нөмiрi мен күнi) шағымның қабылданғанын растау болып табылады.

Министрлiктiң, көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң, жергiлiктi атқарушы органның мекенжайына келiп түскен көрсетiлетiн қызметтi алушының мемлекеттiк қызмет көрсету мәселелерi бойынша шағымы тiркелген күнiнен бастап бес жұмыс күнi iшiнде қарауға жатады.

Көрсетiлген мемлекеттiк қызметтiң нәтижелерiмен келiспеген жағдайда, көрсетiлетiн қызметтi алушы мемлекеттiк қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөнiндегi уәкiлеттi органға шағыммен жүгiне алады.

Мемлекеттiк қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөнiндегi уәкiлеттi органның мекенжайына келiп түскен көрсетiлетiн қызметтi алушының шағымы тiркелген күнiнен бастап он бес жұмыс күнi iшiнде қарауға жатады.

11. Көрсетiлген мемлекеттiк қызмет нәтижелерiмен келiспеген жағдайда, көрсетiлетiн қызметтi алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгiленген тәртiппен сотқа жүгiнуге құқылы.

**4. Мемлекеттiк қызмет көрсетудiң ерекшелiктерi ескерiле отырып қойылатын өзге де талаптар**

12. Мемлекеттiк қызмет көрсету орындарының мекенжайлары:

1) Министрлiктiң интернет-ресурсында: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесi 8, www.edu.gov.kz; e-mail: pressa@edu.gov.kz;

2) осы мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет стандартына 3-қосымшада көрсетiлген тiзiмге сәйкес жергiлiктi атқарушы органдардың интернет-ресурстарында орналастырылған.

13. Көрсетiлетiн қызметтi алушының мемлекеттiк қызмет көрсету тәртiбi және мәртебесi туралы ақпаратты қашықтықтан қол жеткiзу режимiнде көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң мемлекеттiк қызмет көрсету мәселелерi жөнiндегi анықтама қызметтерi, мемлекеттiк қызмет көрсету мәселелерi жөнiндегi бiрыңғай байланыс орталығы арқылы алуға мүмкiндiгi бар.

14. Көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң мемлекеттiк қызмет көрсету мәселелерi жөнiндегi анықтама қызметтерiнiң байланыс телефондары Министрлiктiң www.edu.gov.kz. интернет-ресурсында орналастырылған. Мемлекеттiк қызмет көрсету мәселелерi жөнiндегi бiрыңғай байланыс орталығы: 8-800-080-7777, 1414.

«Техникалық және кәсiптiк бiлiм беру
ұйымдарында бiлiм алушыларға
жатақхана беру»
мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет
стандартына 1-қосымша

нысан

Техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында

бiлiм алушыларға жатақханалар беру туралы жолдама

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымының атауы және мекенжайы)

Азамат (-ша) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/тегi, аты, әкесiнiң аты (бар болса)

№ \_\_\_жатақханаға орналасуға жiберемiн.

Жатақхананың мекенжайы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

20\_\_\_ ж. «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ cағатта \_\_\_ келудi ұсынамын.

Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(қолы)

20\_\_\_ ж. «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.О.

«Техникалық және кәсiптiк бiлiм беру
ұйымдарында бiлiм алушыларға
жатақхана беру»
мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет
стандартына 2-қосымша

Нысан

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ директоры

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(оқу орны директорының Т.А.Ә. (бар болса)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ мамандығы бойынша

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тобының

студентi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Т.А.Ә. (бар болса)

Өтiнiш

Маған жатақханадан бiр орын бөлуiңiздi сұраймын.

Келу орны\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

20 ж. « » \_\_\_\_\_\_\_ /қолы/

Техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында бiлiм алушыларға жатақхана беру» мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламенті

Ақмола облысы әкiмдiгiнiң
2015 жылғы 25 маусымдағы
№ А-7/296 қаулысымен
бекiтiлдi

**«Техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында бiлiм алушыларға жатақхана беру» мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет регламентi**

**1. Жалпы ережелер**

1. «Техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында бiлiм алушыларға жатақхана беру» мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет (бұдан әрi — мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет) жатақханасы бар Ақмола облысының техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарымен (бұдан әрi — көрсетiлетiн қызметтi берушi) көрсетiледi.

2. Мемлекеттiк қызметтi көрсету нысаны: қағаз түрiнде.

3. Техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында бiлiм алушыларға жатақхана беру туралы жолдама мемлекеттiк қызмет көрсету нәтижесi болып табылады.

Мемлекеттiк қызмет көрсетудiң нәтижесiн ұсыну нысаны: қағаз түрiнде.

**2. Мемлекеттiк қызметтi көрсету процесiнде көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң құрылымдық бөлiмшесiнiң (қызметшiлерiнiң) өзара әрекет ету тәртiбiнiң сипаттамасы**

4. Мемлекеттiк қызмет алу үшiн көрсетiлетiн қызметтi алушы Қазақстан Республикасы Бiлiм және ғылым министрiнiң 2015 жылғы 14 сәуiрдегi № 200 бұйрығымен бекiтiлген «Техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында бiлiм алушыларға жатақхана беру» мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет стандартының 9-тармағында көрсетiлген құжаттарды ұсынады.

5. Мемлекеттiк қызмет көрсету процесiнiң құрамына кiретiн әрбiр рәсiмдеудiң (әрекеттiң) мазмұны, оны орындаудың ұзақтылығы:

1) көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң кеңсесi құжаттарды қабылдауды, оларды тiркеудi жүзеге асырады — 15 минут. Нәтижесi — басшылыққа құжаттарды жолдау;

2) көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң басшылығы құжаттармен танысады — 1 жұмыс күнi. Нәтижесi — орындау үшiн жауапты орындаушыны белгiлеу;

3) жауапты орындаушы жолдаманың жобасын дайындайды — 7 жұмыс күнi. Нәтижесi — басшылыққа жолдаманы жолдау;

4) көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң басшылығы жолдаманың жобасымен танысады — 1 жұмыс күнi. Нәтижесi — жолдамаға қол қою;

5) көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң кеңсесi көрсетiлетiн қызметтi алушыға

жолдаманы бередi — 15 минут. Нәтижесi — техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында бiлiм алушыларға жатақхана беру туралы жолдама беру.

**3. Мемлекеттiк қызмет көрсету процесiнде көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң құрылымдық бөлiмшелерiнiң (қызметшiлерiнiң) өзара әрекет ету тәртiбiнiң сипаттамасы**

6. Мемлекеттiк көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет процесiне қатысатын құрылымдық бөлiмшелерiнiң (қызметкерлерiнiң) тiзбесi:

1) көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң кеңсесi;

2) көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң басшылығы;

3) көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң жауапты орындаушысы.

7. Әрбiр рәсiмнiң (iс-қимылдың) ұзақтылығын көрсете отырып, құрылымдық бөлiмшелер (қызметшiлер) арасында рәсiмдердiң (iс-қимылдың) кезеңдiлiгiн сипаттау:

1) көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң кеңсесi құжаттарды қабылдауды, оларды тiркеудi жүзеге асырады — 15 минут;

2) көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң басшылығы құжаттармен танысады — 1 жұмыс күнi;

3) жауапты орындаушы жолдаманың жобасын дайындайды — 7 жұмыс күнi;

4) көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң басшылығы жолдаманың жобасымен танысады — 1 жұмыс күнi;

5) көрсетiлетiн қызметтi берушiнiң кеңсесi көрсетiлетiн қызметтi алушыға жолдаманы бередi — 15 минут.

Мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет беру процесiнде көрсетiлетiн қызметтi берушi рәсiмдерiнiң (iс-қимылдарының), құрылымдық бөлiмшелерiнiң (қызметшiлерiнiң) кезеңдiлiгiн толық сипаттау, осы регламенттiң қосымшасына сәйкес мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет берудiң бизнес-процесiнiң анықтамалығында көрсетiледi.

[**«Техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында бiлiм алушыларға жатақхана беру» мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет регламентi (DOC 35 Kb)**](http://e.akmo.gov.kz/sites/e.akmo.gov.kz/uploads/sfera_obrazovanija/r_00803002_kaz.doc)

«Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында білім алушыларға жатақхана беру» мемлекеттік қызметтерді алу тәртібі туралы ескертпе

|  |
| --- |
| **«Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында білім алушыларға жатақхана беру» мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу тәртібі туралы жадынамасы** |
| 1 | Көрсетілетін қызметті беруші туралы ақпарат | жатақханасы бар техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдары |
| 2 | Мемлекеттік қызметтер көрсетуге өтініштерді қабылдауы және олардың нәтижелерін беруді жүзеге асыратын ұйымдар туралы ақпарат |   |
| 3 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметті «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы алу тәсілі туралы ақпарат |   |
| 4 | Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі | 1) техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында бiлiм алушылар (бұдан әрi — көрсетiлетiн қызметтi алушы) көрсетiлетiн қызметтi берушiге құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап — 10 жұмыс күнi;2) көрсетiлетiн қызметтi алушының құжаттар топтамасын тапсыруы үшiн күтудiң рұқсат етiлген ең ұзақ уақыты — 15 минут;3) көрсетiлетiн қызметтi алушыға қызмет көрсетудiң рұқсат етiлген ең ұзақ уақыты — 30 минут |
| 5 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметті алуға қажет құжаттардың тізбесі | 1) осы стандартқа 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша ұйым басшысының атына жатақханадан орын беру туралы өтiнiш;2) отбасы болған жағдайда, отбасының құрамы туралы анықтама;3) ата-анасының (ата-аналарының) қайтыс болуы туралы куәлiктiң көшiрмесi (жетiм балалар үшiн);4) отбасында 4 немесе одан да көп баланың болуы туралы анықтама (көпбалалы отбасылардан шыққан балалар үшiн);5) Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтiк даму министрiнiң 2014 жылғы 1 сәуiрдегi № 142-I бұйрығымен (Нормативтiк құқықтық актiлердi мемлекеттiк тiркеу тiзiлiмiнде № 9377 болып тiркелген) бекiтiлген нысан бойынша мүгедектiгiн растау туралы анықтама;6) мемлекеттiк атаулы әлеуметтiк көмек алу үшiн құқықты растау туралы анықтама немесе жан басына шаққандағы орташа табысы күнкөрiс деңгейiнен төмен отбасылардан шыққан балалар үшiн атаулы әлеуметтiк көмек көрсетудiң жоқтығы туралы анықтама;7) жеке басын куәландыратын құжат (салыстыру үшiн). |
| 6 | Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі | техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында бiлiм алушыларға осы мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет стандартына 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша жатақхана беру туралы жолдама |
| 7 | Қосымша ақпарат (мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі Бірынғай байланыс-орталығының нөмірі, болған жағдайда өзге телефон анықтамалық қызметтердің нөмірлері) | 1414, 8 800 080 7777  мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі Бірынғай байланыс-орталығының нөмірі |

«Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында білім алушыларға жатақхана беру» мемлекеттік қызметтерді алу тәртібі туралы ескертпе

|  |
| --- |
| **«Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында білім алушыларға жатақхана беру» мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу тәртібі туралы жадынамасы** |
| 1 | Көрсетілетін қызметті беруші туралы ақпарат | жатақханасы бар техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдары |
| 2 | Мемлекеттік қызметтер көрсетуге өтініштерді қабылдауы және олардың нәтижелерін беруді жүзеге асыратын ұйымдар туралы ақпарат |   |
| 3 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметті «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы алу тәсілі туралы ақпарат |   |
| 4 | Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі | 1) техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында бiлiм алушылар (бұдан әрi — көрсетiлетiн қызметтi алушы) көрсетiлетiн қызметтi берушiге құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап — 10 жұмыс күнi;2) көрсетiлетiн қызметтi алушының құжаттар топтамасын тапсыруы үшiн күтудiң рұқсат етiлген ең ұзақ уақыты — 15 минут;3) көрсетiлетiн қызметтi алушыға қызмет көрсетудiң рұқсат етiлген ең ұзақ уақыты — 30 минут |
| 5 | Мемлекеттік көрсетілетін қызметті алуға қажет құжаттардың тізбесі | 1) осы стандартқа 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша ұйым басшысының атына жатақханадан орын беру туралы өтiнiш;2) отбасы болған жағдайда, отбасының құрамы туралы анықтама;3) ата-анасының (ата-аналарының) қайтыс болуы туралы куәлiктiң көшiрмесi (жетiм балалар үшiн);4) отбасында 4 немесе одан да көп баланың болуы туралы анықтама (көпбалалы отбасылардан шыққан балалар үшiн);5) Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтiк даму министрiнiң 2014 жылғы 1 сәуiрдегi № 142-I бұйрығымен (Нормативтiк құқықтық актiлердi мемлекеттiк тiркеу тiзiлiмiнде № 9377 болып тiркелген) бекiтiлген нысан бойынша мүгедектiгiн растау туралы анықтама;6) мемлекеттiк атаулы әлеуметтiк көмек алу үшiн құқықты растау туралы анықтама немесе жан басына шаққандағы орташа табысы күнкөрiс деңгейiнен төмен отбасылардан шыққан балалар үшiн атаулы әлеуметтiк көмек көрсетудiң жоқтығы туралы анықтама;7) жеке басын куәландыратын құжат (салыстыру үшiн). |
| 6 | Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижесі | техникалық және кәсiптiк бiлiм беру ұйымдарында бiлiм алушыларға осы мемлекеттiк көрсетiлетiн қызмет стандартына 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша жатақхана беру туралы жолдама |
| 7 | Қосымша ақпарат (мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі Бірынғай байланыс-орталығының нөмірі, болған жағдайда өзге телефон анықтамалық қызметтердің нөмірлері) | 1414, 8 800 080 7777  мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі Бірынғай байланыс-орталығының нөмірі |

Мемлекеттік қызметтің нәтижесіне шағымдану тәртібі

Қызмет берушінің лауазымды тұлғаларының шешімдерін, әрекеттерін (әрекетсіздігін) шағымдау тәртібін түсіндіруді, сондай-ақ шағым дайындауда көмек көрсетуді мекен жайлары [**«мемлекеттік қызметтер» бөлігінде**](http://e.akmo.kz/)  Ақмола облысы әкімдігінің [**www.akmo.gov.kz**](http://www.akmo.gov.kz/) интернет ресурсында көрсетілген қызмет берушінің мамандарымен  жүзеге асырылады.

Шағымдану тәртібі туралы ақпаратты «электрондық үкімет» call-орталығының ақпараттық-анықтама қызметінің 1414, 8-800-080-7777 (қонырау салу тегін) телефоны арқылы алуға болады.

Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижелерімен келіспеген немесе әдепсіз қызмет көрсетілген жағдайда шағым қызмет беруші басшысының атына немесе осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген интернет-ресурстарда орналастырылған қызмет беруші басшысына немесе тиісті [**әкімшілік аумақтық бірлігінің әкіміне**](http://192.168.0.10/content/aydandar) немесе  [**egov.kz**](http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/citizensgovernment/articlesforcg/passport/e_app&lang=kk) порталына беріледі.

Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижелерімен келіспеген жағдайда қызмет алушы заңнамада белгіленген тәртіппен сотқа өтініш жасауға құқылы.

Шағым шағымда қойылған мәселелерді шешу оның құзыретіне кіретін лауазымды тұлғаға жолданады.

Шағымда қызмет алушының тегі, аты, әкесінің аты (жеке басын куәландыратын құжатта болған кезде), пошталық мекенжайы, шағым беру күні және қызмет алушының қолы көрсетіледі.

Шағым берген кезде әрекеттері немесе әрекетсіздігі шағымданатын лауазымды тұлғалардың лауазымы, тегі және аты-жөні, өтініш жасау себептері және талаптар көрсетіледі.

Шағымды қызмет берушінің кеңсесіне тапсырған кезде шығамды қабылдау растамасы шағым берген қызмет алушыға шағым қабылданған күні және уақыты, қабылдаған лауазымды тұлғаның тегі және аты-жөні көрсетілген талон беру болып табылады. Шағымды қарау барысы туралы ақпаратты қызмет берушінің кеңсесінен алуға болады.

Шағымды портал арқылы жіберген кезде, шағымның қаралу барысы (жеткізілгені, тіркелгені, орындалуы, қарастырылу нәтижесі туралы белгі) туралы ақпарат қызмет алушының «жеке кабинетінде» қолжетімді болады.

Шағымдарды қарау [**«Мемлекеттік көрсетілетін қызмет туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі Заңының**](http://www.e.akmo.gov.kz/down/2013/november/zakon%20o%20gos%20uslugah%20kaz.htm) 25-бабында белгіленген ерекшеліктерді ескере отырып, [**«Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы Заңында**](http://akmo.gov.kz/content/_zjeke_zj%D3%98ne_za%D2%A2di_t%D2%B0l%D2%92alardi%D2%A2_%D3%A8tInIshterIn_%D2%9Aaray_t%D3%98rtIbI_tyrali__%D2%9Aaza%D2%9Bstan_respyblikasini%D2%A3_2007_zjil%D2%93i_12_%D2%9Ba%D2%A3tarda%D2%93i_N_221_za%D2%A3i)көзделген тәртіпте және мерзімдерде жүзеге асырылады.

Шағымдану туралы қосымша ақпаратты Ақмола облысы әкімі аппаратының мемлекеттік қызметтерді талдау бөлімінде 8 (7162) 297223; 297225; 297254 телефондар арқылы немесе Көкшетау қаласы, Абай көшесі, 83-үй, 309-кабинет мекенжайы бойынша алуға болады.