**"Үйде күтім көрсету жағдайында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсетуге құжаттар ресімдеу" мемлекеттiк қызмет көрсету қағидалары**

**1-тарау. Жалпы ережелер**

      1. Осы "Үйде күтім көрсету жағдайында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсетуге құжаттар ресімдеу" мемлекеттiк қызметті көрсету қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 10-бабының 1) тармақшасына сәйкес әзірлеген және "Үйде күтім көрсету жағдайында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсетуге құжаттар ресімдеу" мемлекеттiк қызмет көрсету тәртібін айқындайды (бұдан әрі - мемлекеттік көрсетілетін қызмет).

      2. Осы Қағидаларға сәйкес жеке тұлғаларға (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті алушы) мемлекеттік қызметті Нұр-Сұлтан, Алматы және Шымкент қалаларының, аудандардың және облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

      Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беру:

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

      2) көрсетілетін қызметті беруші;

      3) www.egov.kz "электрондық үкіметтің" веб-порталы (бұдан әрі – портал) арқылы жүзеге асырылады.

      Ескерту. 2-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 29.09.2021 № 357 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

**2-тарау. Мемлекеттiк қызметті көрсету тәртiбi**

      3. Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке тұлға (немесе оның заңды өкілі) тұрғылықты жері бойынша көрсетілетін қызметті берушіге, Мемлекеттік корпорацияға немесе портал арқылы осы Қағидаларға 2-қосымшаға сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартындағы мемлекеттік қызметті көрсету үшін қажетті құжаттар тізбесінде көрсетілген құжаттарды қоса бере отырып, осы Қағидаларға 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша өтініш беру жолымен жүгінеді.

      Ескерту. 3-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 29.09.2021 № 357 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      4. Мемлекеттік қызмет көрсету процесінің сипаттамасын, нысанын, мазмұны мен нәтижесін, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету ерекшеліктерін ескере отырып өзге де мәліметтерді қамтитын мемлекеттік қызмет көрсетуге қойылатын негізгі талаптардың тізбесі осы Қағидаларға 2-қосымшаға сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында келтірілген.

      Ескерту. 4-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 29.09.2021 № 357 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      5. Құжаттарды қараудың және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін берудің жалпы мерзімі көрсетілетін қызметті беруші құжаттар топтамасын қабылдаған және тіркеген күннен бастап он төрт жұмыс күнін құрайды.

      6. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделген құжаттардың толық топтамасын берген кезде көрсетілетін қызметті алушыға:

      Мемлекеттік корпорацияда – тиісті құжаттардың қабылданғаны туралы қолхат беріледі;

      көрсетілетін қызметті берушіде – тіркелген және мемлекеттік көрсетілетін қызметті алатын күні, құжаттарды қабылдаған адамның тегі мен аты-жөні көрсетілген талон беріледі;

      порталда – көрсетілетін қызметті алушының "жеке кабинетінде" мемлекеттік қызметті көрсету үшін сұрау салудың қабылданғаны туралы мәртебе көрсетіледі.

      Ескерту. 6-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 29.09.2021 № 357 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      7. Мемлекеттік корпорацияда көрсетілетін қызметті алушының дайын құжаттарын беру жеке басын куәландыратын құжатты (немесе нотариус немесе нотариаттық іс-әрекеттер жасайтын лауазымды адам нотариаттық куәландырған сенімхат бойынша оның өкілі) көрсеткен кезде жүзеге асырылады.

      Өтініш берушінің (өкілдің) жүгінбеуіне байланысты мерзімінде берілмеген құжаттар бір ай ішінде Мемлекеттік корпорацияда сақталады, аталған мерзім аяқталған соң сұранымсыз құжат ретінде көрсетілетін қызметті берушіге қайтарылады. Көрсетілетін қызметті алушы бір ай өткеннен кейін жүгінген кезде Мемлекеттік корпорацияның сұрау салуы бойынша көрсетілетін қызметті беруші бір жұмыс күні ішінде дайын құжаттарды көрсетілетін қызметті алушыға беру үшін Мемлекеттік корпорацияға жібереді.

      8. Көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына сәйкес құжаттар топтамасын толық ұсынбаған және (немесе) қолданылу мерзімі өткен құжаттарды ұсынған жағдайларда, көрсетілетін қызметті берушінің, Мемлекеттік корпорацияның қызметкері қабылдау кезінде өтінішті қабылдаудан бас тартады және осы Қағидаларға 3-қосымшаға сәйкес нысан бойынша құжаттарды қабылдаудан бас тарту туралы қолхат береді.

      Көрсетілетін қызметті алушы портал арқылы жүгінген кезде көрсетілетін қызметті беруші көрсетілетін қызметті алушының "жеке кабинетіне" құжаттар топтамасының қандай талаптарға сәйкес келмейтінін көрсете отырып, өтінішті одан әрі қараудан бас тарту туралы хабарлама жібереді.

      Ескерту. 8-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 29.09.2021 № 357 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      9. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көрсетілген құжаттар топтамасы сәйкес келген кезде көрсетілетін қызметті берушінің маманы "Е-Собес" автоматтандырылған ақпараттық жүйесіне (бұдан әрі – "Е-собес" ААЖ) өмірлік қиын жағдайда жүрген адамның (отбасының) өтінішіндегі деректерді енгізеді.

      Көрсетілетін қызметті алушы Мемлекеттік корпорация, порталмен байланысқан кезде, өтінішіндегі деректер автоматты түрде "Е-собес" ААЖ-не беріледі.

      Ескерту. 9-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 10.12.2021 № 465 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      10. Мемлекеттік қызметті көрсету сатысы туралы мәліметтер "Е-Собес" ААЖ-дан мемлекеттік қызметтерді көрсету мониторингінің ақпараттық жүйесіне автоматтандырылған режимде түседі.

      11. Мемлекеттік корпорацияға жүгінген кезде құжаттарды қабылдау күні мемлекеттік қызметті көрсету мерзіміне кірмейді, бұл ретте көрсетілетін қызметті беруші мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесін Мемлекеттік корпорацияға мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі аяқталғанға дейін бір күн бұрын ұсынады.

      12. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделген өтініш пен құжаттар қабылданғаннан кейін:

      әлеуметтік қызметкер көрсетілетін қызметті берушінің тапсырмасы бойынша он жұмыс күні ішінде арнаулы әлеуметтік қызметтерге қажеттілікті бағалауды және айқындауды жүргізеді және тиісті қорытынды дайындайды;

      көрсетілетін қызметті берушінің маманы бес жұмыс күні ішінде мүгедектің, қарт адамның тұрғылықты жеріне барады және тексеру жүргізген күннен бастап үш жұмыс күні ішінде осы Қағидаларға 4-қосымшаға сәйкес нысан бойынша тұрғын үй және материалдық-тұрмыстық жағдайларын тексеру актісін жасайды.

      Ескерту. 12-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 29.09.2021 № 357 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      13. Көрсетілетін қызметті беруші арнаулы әлеуметтік қызметкердің әлеуметтік қызметтерге қажеттілікті бағалау және айқындау жөніндегі қорытындысын және тұрғын үй және материалдық-тұрмыстық жағдайларды тексеру актісін алған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде арнаулы әлеуметтік қызметтерді ұсыну туралы шешім қабылдайды, арнаулы әлеуметтік қызметтерді көрсету туралы шешім шығарылғаннан кейін көрсетілетін қызметті алушының тұрғылықты жері бойынша бір жұмыс күні ішінде құжаттарды ресімдеу туралы және әлеуметтік көрсетілетін қызметтер порталында үйде қызмет көрсету ұйымын авторизациялау және таңдау қажеттігі туралы хабарлама жібереді (http://aleumet.egov.kz).

      Ескерту. 13-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 10.12.2021 № 465 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

      14. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі үйде күтім көрсету жағдайында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсету мерзімін көрсете отырып, еркін нысандағы құжаттарды ресімдеу туралы хабарлама немесе мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделген жағдайларда және негіздер бойынша мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап болып табылады.

      15. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделген мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту үшін негіздер болған кезде көрсетілетін қызметті беруші немесе Мемлекеттік корпорация көрсетілетін қызметті алушыға бас тарту себептерін көрсете отырып жауап жібереді.

      15-1. Шешім теріс шығарылған кезде көрсетілетін қызметті беруші көрсетілетін қызметті алушыны мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушыға алдын ала шешім бойынша позициясын білдіру мүмкіндігі үшін тыңдауды өткізу уақыты мен орны (тәсілі) туралы алдын ала хабардар етеді.

      Тыңдау туралы хабарлама мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі аяқталғанға дейін кемінде 3 жұмыс күні бұрын жіберіледі. Тыңдау хабардар етілген күннен бастап 2 жұмыс күнінен кешіктірілмей жүргізіледі.

      Тыңдау нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті беруші мемлекеттік қызметті көрсетуге рұқсат немесе дәлелді бас тарту береді.

      Ескерту. Қағида 15-1-тармақпен толықтырылды - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 29.09.2021 № 357 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

**3-тарау. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының, Мелекеттік корпорацияның және (немесе) олардың қызметкерлерінің шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсiздiгiне) шағымдану тәртiбi**

      16. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының, Мемлекеттік корпорацияның және (немесе) олардың қызметкерлерінің шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану: шағым осы Қағидаларға 2-қосымшаға сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көрсетілген мекенжайлар бойынша көрсетілетін қызметті беруші, Мемлекеттік корпорация басшысының атына беріледі.

      Шағым почта арқылы жазбаша нысанда немесе көрсетілетін қызметті берушінің немесе Мемлекеттік корпорацияның кеңсесі арқылы қолма-қол беріледі.

      Шағымды қабылдаған адамның тегі мен аты-жөнін, берілген шағымға жауап алу мерзімі мен орнын көрсете отырып, көрсетілетін қызметті берушінің немесе Мемлекеттік корпорацияның кеңсесінде тіркеу (мөртабан, кіріс нөмірі және күні) шағымның қабылданғанын растау болып табылады.

      Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымды қарауды жоғары тұрған әкімшілік орган, лауазымды адам, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган (бұдан әрі – шағымды қарайтын орган) жүргізеді.

      Көрсетілетін қызметті берушінің немесе Мемлекеттік корпорацияның мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы келіп түскен күнінен бастап үш жұмыс күнінен кешіктірілмей және әкімшілік іс шағымды қарайтын органға жіберіледі.

      Бұл ретте көрсетілетін қызметті беруші, Мемлекеттік корпорация, егер ол үш жұмыс күні ішінде шағымда көрсетілген талаптарды толық қанағаттандыратын шешім не өзге әкімшілік әрекет қабылдаса, шағымды қарайтын органға шағым жібермеуге құқылы.

      Көрсетілетін қызметті берушінің немесе Мемлекеттік корпорацияның мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы оны тірклген күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде қаралуға жатады.

      Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы оны тіркеген күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде қаралуға жатады.

      Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгінеді.