

ҚР Білім және ғылым министрінің 2015.07.12. № 685 бұйрығымен мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты жаңа редакцияда ([бұр.ред.қара](#))

Қазақстан Республикасы
Білім және ғылым министрінің
2015 жылғы 10 сәуірдегі
№ 189 [бұйрығына](#) 3-қосымша

«Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру»
мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты
(2015.07.12. берілген [өзгерістермен](#))

«Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру» [мемлекеттік көрсетілетін қызмет регламентін қараңыз](#)

1. Жалпы ережелер

1. «Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана беру» мемлекеттік көрсетілетін қызметі «Білім туралы» 2007 жылғы 27 шілдедегі Қазақстан Республикасы Заңының [47-бабының 9\) тармағына](#) сәйкес әзірленген (бұдан әрі - мемлекеттік көрсетілетін қызмет).

2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі (бұдан әрі - Министрлік) әзірлеген.

3. Мемлекеттік қызметті жоғары оқу орындары (бұдан әрі - көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді.

Өтініштерді қабылдауды және мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелерін беруді:

1) көрсетілетін қызметті беруші;

2) www.egov.kz «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы (бұдан әрі - портал) арқылы жүзеге асырылады.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

4. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері:

1) көрсетілетін қызметті берушіге құжаттар топтамасын тапсырған сәттен бастап, сондай-ақ порталға жүгіну кезінде - 3 жұмыс күні;

2) көрсетілетін қызметті алушының құжаттар топтамасын тапсыруы үшін күтудің рұқсат берілетін ең ұзақ уақыты - 15 минут;

3) көрсетілетін қызметті алушыға қызмет көрсетудің рұқсат берілетін ең ұзақ уақыты - 15 минут.

5. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: электрондық түрде (жартылай автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде.

6. Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі - осы мемлекеттік стандарттың [1-қосымшасына](#) сәйкес жоғары оқу орындарында білім алушыларға жатақхана берілетіні туралы жолдама.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесін беру нысаны: электрондық түрде.

Көрсетілетін қызметті алушы көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нәтижесін қағаз түрінде алуға өтініш жасаған жағдайда, көрсетілетін мемлекеттік қызмет нәтижесі электрондық нысанда рәсімделеді, қажет болған жағдайда басылып шығарылады,

мөртаңбамен және көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті тұлғасының қолымен расталады.

7. Мемлекеттік қызмет жеке адамдарға (бұдан әрі - көрсетілетін қызметті алушы) тегін көрсетіледі.

8. Жұмыс кестесі:

1) Қазақстан Республикасының [Еңбек Кодексіне](#) сәйкес демалыс және мереке күндерінен басқа, дүйсенбіден бастап жұманы қоса алғанда сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін.

Алдын ала жазылу және жедел қызмет көрсету көзделмеген;

2) порталда - жөндеу жұмыстарын жүргізуге байланысты техникалық үзілістерді қоспағанда тәулік бойы (Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес, демалыс және мереке күндері, қызмет алушы жұмыс уақыты аяқталғаннан кейін мемлекеттік қызметке жүгіну кезінде, мемлекеттік көрсетілетін қызметке өтінішті қабылдау және нәтижесін тапсыру келесі жұмыс күнінде жүзеге асырылады).

9. Мемлекеттік қызмет көрсету үшін көрсетілетін қызметті берушіге көрсетілетін қызметті алушы жүгінгенде ұсынылатын құжаттар тізбесі:

1) осы стандартқа [2-қосымшаға](#) сәйкес жатақханада орын беру туралы өтініш;

2) ата-анасының біреуі немесе ата-аналары қайтыс болған жағдайда, әлде жетім балалар үйінен анықтама (бар болған жағдайда);

3) оралман куәлігінің көшірмесі (бар болған жағдайда);

4) отбасында 4 және одан да көп бала болған жағдайда, көп балалы отбасы туралы анықтама (көп балалы отбасының балалары үшін);

5) мүгедек екендігін растау туралы анықтама;

6) жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесі;

порталға жүгінгендегі құжаттар тізбесі:

көрсетілетін қызметті алушы жүгінген кезде мемлекеттік қызмет көрсету үшін мынадай құжаттар тізбесін ұсынады:

1) көрсетілетін қызметті алушының электрондық-цифрлық қолы (әрі қарай - ЭЦҚ) қойылған электрондық құжат түріндегі сұрау салуы;

2) ата-анасының біреуі немесе ата-аналары қайтыс болған жағдайда, әлде жетім балалар үйінен анықтама (бар болған жағдайда), (мәліметтер сәйкес мемлекеттік ақпараттық жүйелерде болмаған жағдайда);

3) оралман куәлігінің көшірмесі (бар болған жағдайда), (мәліметтер сәйкес мемлекеттік ақпараттық жүйелерде болмаған жағдайда);

4) отбасында 4 және одан да көп бала болған жағдайда, көп балалы отбасы туралы анықтаманың (көп балалы отбасының балалары үшін) электрондық көшірмесі;

5) мүгедек екендігін растау туралы анықтаманың электрондық көшірмесі (бар болған жағдайда), (мәліметтер сәйкес мемлекеттік ақпараттық жүйелерде болмаған жағдайда);

Жеке тұлғаны растайтын құжат туралы, ата-анасының біреуі немесе ата-аналары қайтыс болғаны немесе балалар үйінен анықтама, оралман мәртебесі туралы, отбасында 4 және одан да көп бала болған жағдайда, көп балалы отбасының болуы немесе мүгедек екендігін растау туралы мәліметтер қызметті берушіге сәйкес мемлекеттік ақпарат жүйесінен «электрондық үкімет» шлюзі арқылы жеткізіледі.

Көрсетілетін қызметті алушының барлық қажетті құжаттарды:

көрсетілетін қызметті берушіге өткізгенде - (қолма-қол) қағаз тасымалдағыштағы өтініштің қабылданғанын құжаттар пакетін қабылдау күнін көрсете отырып, қолхат беру құжаттардың қабылданғанын растау болып табылады.

портал арқылы - көрсетілетін қызметті алушының «жеке кабинетінде» құжаттар пакетінің қабылданғаны туралы мәртебе жіберіледі.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі

10. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану кезінде шағым жазбаша түрде:

1) осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының [12-тармағында](#) көрсетілген мекенжай бойынша Министрлік басшысының не оны алмастыратын тұлғаның атына;

2) осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының 12-тармағында көрсетілген мекенжай бойынша көрсетілетін қызметті беруші басшысының атына беріледі.

Шағымды қабылдаған адамның тегі және аты-жөні, берілген шағымға жауап алу мерзімі мен орны көрсетіліп, Министрліктің, көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде тіркелуі (мөртабан, кіріс нөмірі мен күні) шағымның қабылдаған растау болып табылады. Шағым хатта қызмет алушының аты-жөні, тегі және пошта мекен-жайы көрсетіледі. Мемлекеттік қызмет алушының қолы қойылған өтініші болу керек.

Портал арқылы жүгіну кезінде шағымдану реті туралы ақпаратты бірегей байланыс-орталығының 1414 телефоны бойынша алуға болады;

Шағым портал арқылы жіберілген жағдайда көрсетілетін қызметті алушы «жеке кабинетінен» көрсетілетін қызметті берушінің шағымды өңдеу барысында жаңартылып отыратын шағымы туралы ақпарат (жеткізілгені, тіркелгені, орындалғаны туралы белгілер, қаралғаны немесе қараудан бас тартылғаны туралы жауап) ала алады.

Көрсетілетін қызметті берушінің мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағымы тіркелген күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде қарауға жатады.

Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға шағыммен жүгіне алады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның мекенжайына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде қарауға жатады.

11. Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының [заңнамасында](#) белгіленген тәртіппен сотқа жүгінуге құқылы.

4. Мемлекеттік қызмет көрсетудің ерекшеліктерін ескере отырып қойылатын өзге де талаптар

12. Мемлекеттік қызмет көрсету орындарының мекенжайлары Министрліктің www.edu.gov.kz интернет-ресурсында орналастырылған.

13. Көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ болған жағдайда мемлекеттік көрсетілетін қызметті портал арқылы электрондық нысанда алуға мүмкіндігі бар.

Көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі және мәртебесі туралы ақпаратты қашықтықтан қол жеткізу режимінде порталдағы «жеке кабинеті», сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алуға мүмкіндігі бар.

14. Көрсетілетін қызметті берушінің мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша анықтама қызметінің байланыс телефондары Министрліктің www.edu.gov.kz интернет-ресурсында орналастырылған. Мемлекеттік қызмет көрсету жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы: 1414, 8-800-080-7777.

Форма

Жоғары оқу орындарындағы білім алушыларға жатақхана
берілетіні туралы жолдаманың нысаны

_____ (ЖОО атауы және мекен жайы)

Азамат _____ (-ша)

_____ (тегі, аты, әкесінің аты (болған жағдайда))

№ _____ жатақханаға орналасуға жолдама.

Жатақхананың _____ мекен-жайы

Ректор _____
(қолы)

« _____ » _____ 20 _____ ж.
М.П.

Форма

_____ /ЖОО басшысының толық аты-жөні/
(болған жағдайда)

_____ /факультетінің/

_____ /мамандығының/

_____ /тобының, курс/студенті

_____ /аты-жөні толық жазылсын/
(болған жағдайда)

Маған университет жатақханасынан бір орын бөліп беруіңізді сұранамын.
Келген жерім

«__» _____ 20__ ж. _____
/ҚОЛЫ/

Стандарт государственной услуги изложен в редакции [приказа](#) Министра образования и науки РК от 07.12.15 г. № 685 ([см. стар. ред.](#))

Приложение 3
к [приказу](#) Министра
образования и науки
Республики Казахстан
от 10 апреля 2015 года
№ 189

Стандарт государственной услуги
«Предоставление общежития обучающимся в высших учебных
заведениях»

См. [Регламент](#) государственной услуги «Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях» (приложение 3 к [приказу](#) Министра образования и науки Республики Казахстан от 11 июня 2015 года № 376)

1. Общие положения

1. Государственная услуга «Предоставление общежития обучающимся в высших учебных заведениях» разработаны в соответствии с [подпунктом 9\) статьи 47](#) Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании» (далее - государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством образования и науки Республики Казахстан (далее - Министерство).

3. Государственная услуга оказывается высшими учебными заведениями (далее - услугодатель).

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются:

- 1) услугодателем;
- 2) через веб-портал «электронного правительства» <http://www.egov.kz/www.egov.kz> (далее - портал).

2. Порядок оказания государственной услуги

4. Срок оказания государственной услуги:

- 1) с момента сдачи пакета документов услугодателю, а также при обращении на портал - 3 рабочих дня;
- 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов услугополучателем - 15 минут;
- 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя - 15 минут.

5. Форма оказания государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная

6. Результат оказания государственной услуги - направление о предоставлении общежития обучающимся в высших учебных заведениях по форме согласно [приложению 1](#) к настоящему стандарту государственной услуги.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная.

В случае обращения услугополучателя за получением результатов оказания государственной услуги на бумажном носителе, результат оказания государственной услуги оформляется в электронной форме, при необходимости распечатывается, заверяется печатью и подписью уполномоченного лица услугодателя.

7. Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицам (далее - услугополучатель).

8. График работы:

1) услугодателя - с понедельника по пятницу с 9.00 часов до 18.00 часов, с перерывом на обед с 13.00 часов до 14.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, согласно [Трудовому законодательству](#) Республики Казахстан.

Предварительная запись и ускоренное обслуживание не предусмотрены;

2) портала - круглосуточно, за исключением технических перерывов в связи с проведением ремонтных работ (при обращении услугополучателя после окончания рабочего времени, в выходные и праздничные дни согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется следующим рабочим днем).

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя:

к услугодателю:

1) заявление о предоставлении места в общежитии по форме согласно [приложению 2](#) к настоящему стандарту государственной услуги;

2) копия свидетельства о смерти обоих или единственного родителя либо справка с детского дома (при наличии);

3) копия удостоверения оралмана (при наличии);

4) справку о наличии в семье 4-х и более детей (для многодетных семей);

5) справка об инвалидности (при наличии);

6) копия документа, удостоверяющего личность;

на портал:

1) запрос в форме электронного документа о предоставлении места в общежитии, подписанного электронно-цифровой подписью (далее - ЭЦП) услугополучателя;

2) электронная копия свидетельства о смерти обоих или единственного родителя либо справка с детского дома (при наличии), (в случае отсутствия сведений в соответствующих информационных системах);

3) электронная копия удостоверения оралмана (при наличии), (в случае отсутствия сведений в соответствующих информационных системах);

4) электронная копия справки о наличии в семье 4-х и более детей (для многодетных семей), (в случае отсутствия сведений в соответствующих информационных системах);

5) электронная копия справки об инвалидности (при наличии), (в случае отсутствия сведений в соответствующих информационных системах).

Сведения о документах, удостоверяющих личность, о смерти обоих или единственного родителя либо справка с детского дома, о статусе оралмана, о наличии в семье 4-х и более детей (для детей из многодетных семей) или о подтверждении инвалидности предоставляются услугодателю из соответствующих государственных информационных систем через шлюз «электронного правительства».

При подаче услугополучателем всех необходимых документов:

услугодателю - (нарочно) подтверждением принятия заявления на бумажном носителе является расписка о получении документов с указанием даты приема пакета документов;

через портал - в «личном кабинете» услугополучателя отображается статус о принятии приема пакета документов.

3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг

10. При обжаловании решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг жалоба подается в письменном виде:

1) на имя руководителя Министерства либо лица его замещающего по адресу, указанному в [пункте 12](#) настоящего стандарта государственной услуги;

2) на имя руководителя услугодателя по адресу, указанному в пункте 12 настоящего стандарта государственной услуги.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя, Министерства с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срок и место получения ответа на поданную жалобу. В жалобе указывается фамилия, имя, отчество (при его наличии), почтовый адрес услугополучателя. Обращение должно быть подписано услугополучателем.

При обращении через портал информацию о порядке обжалования можно получить по телефону единого контакт-центра 1414;

При отправке жалобы через портал из «личного кабинета» услугополучателю доступна информация об обращении, которая обновляется в ходе обработки обращения услугодателем (отметки о доставке, регистрации, исполнении, ответ о рассмотрении или отказе в рассмотрении жалобы).

Жалоба услугополучателя по вопросам оказания государственных услуг, поступившая в адрес услугодателя, Министерства подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги, услугополучатель может обратиться с жалобой в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

11. В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги, услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном [законодательством](#) Республики Казахстан порядке.

4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги

12. Адрес оказания государственной услуги размещен на интернет-ресурсе Министерства: г. Астана, ул. Орынбор 8, <http://www.edu.gov.kz/www.edu.gov.kz>.

13. Услугополучатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через портал при условии наличия ЭЦП.

Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством «личного кабинета» портала и справочных служб услугодателя, а также единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.

14. Контактные телефоны справочных служб услугодателя по вопросам оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе Министерства: <http://www.edu.gov.kz/www.edu.gov.kz>, единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг: 1414 или 8-800-080-7777.

Приложение 1
к [стандарту](#)
[государственной услуги](#)
«Предоставление
общежития
обучающимся в высших
учебных
заведениях»

Форма

Направление
о предоставлении общежития обучающимся в ВУЗах

_____ (наименование и адрес организации ВУЗов)

Гражданину (-ке) _____
(фамилия, имя, отчество) (при его наличии)

Направление на заселение в общежитие № _____

Адрес общежития _____

Ректор _____
(подпись)

«__» _____ 20__ г.

М.П.

Приложение 2
к [стандарту](#)
[государственной услуги](#)
«Предоставление
общежития
обучающимся в высших
учебных
заведениях»

Форма

/Ф.И.О (при его наличии) руководитель вуза полностью/

/Ф.И.О (при его наличии)

от студента _____ курса
группы _____
специальности _____
факультета _____

/Ф.И.О (при его наличии) полностью/

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас выделить мне одно место в общежитии университета.

Место прибытия _____

«_____» _____ 20__ г. _____
/подпись/