

**Об утверждении стандартов государственных услуг Генеральной прокуратуры Республики Казахстан**

***Утративший силу***

Указ Президента Республики Казахстан от 18 августа 2010 года № 1041. Утратил силу Указом Президента Республики Казахстан от 18 октября 2012 года № 408

      Сноска. Утратил силу Указом Президента РК от 18.10.2012 № 408.

      Подлежит опубликованию в Собрании

актов Президента и Правительства Республики

Казахстан и республиканской печати

      В соответствии с пунктом 2 статьи 34 Бюджетного кодекса Республики Казахстан от 4 декабря 2008 года **ПОСТАНОВЛЯЮ**:

      1. Утвердить прилагаемые стандарты государственных услуг:

      1) "Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания";

      2) "Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости".

      2. Настоящий Указ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования.

*Президент*

*Республики Казахстан                       Н. Назарбаев*

УТВЕРЖДЕН

Указом Президента

Республики Казахстан

от 18 августа 2010 года № 1041

 **Стандарт государственной услуги**
**"Апостилирование официальных документов, исходящих из органов**
**прокуратуры, органов следствия и дознания"**

 **1. Общие положения**

      1. Государственная услуга оказывается Генеральной прокуратурой Республики Казахстан (далее - Генеральная прокуратура) либо на альтернативной основе через центры обслуживания населения (далее - центр) (приложение 1 к настоящему стандарту), прием документов осуществляется пять дней в неделю, за исключением выходных и праздничных дней, с 11.00 до 11.30 часов, выдача документов с 17.30 до 18.00 часов.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан от 30 декабря 1999 года "О присоединении Республики Казахстан к Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов".

      4. Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить по адресу: 010000, город Астана, улица Орынбор 8, подъезд 2, Генеральная прокуратура и в центрах. Интернет-ресурс: www.procuror.kz. Телефон (87172) 71-26-76.

      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является выдача документа с проставленным апостилем - специальным штампом, удостоверяющим подлинность подписи лица и подтверждающим его полномочия, а также подлинность печати или штампа, которыми скреплен этот документ.

      6. Государственная услуга оказывается физическим лицам Республики Казахстан, иностранцам и лицам без гражданства (далее - физические лица).

      7. Государственная услуга предоставляется в следующие сроки:

      при обращении физического лица в Генеральную прокуратуру срок оказания государственной услуги - не более 1 дня. Срок исполнения запросов физических лиц, поступающих из центров, расположенных в городе Астане, - 1 рабочий день со дня поступления документов в Генеральную прокуратуру. Максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов - не более 40 минут. Максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - 10 минут;

      при обращении физического лица в центры, расположенные в городе Астане, - 1 день со дня поступления необходимых документов в Генеральную прокуратуру (день приема и день выдачи документов не входит в срок оказания государственной услуги). Максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов - не более 30 минут. Максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - 30 минут.

      Граждане могут обратиться в Генеральную прокуратуру в письменном виде по почте с приложением документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта.

      8. За предоставление государственной услуги взимается государственная пошлина в соответствии с подпунктом 8) статьи 540 Кодекса Республики Казахстан "О налогах и других обязательных платежах в бюджет" в размере 50 % от месячного расчетного показателя за каждый документ.

      9. Государственная услуга предоставляется:

      при обращении в Генеральную прокуратуру - пять дней в неделю, за исключением выходных и праздничных дней, прием документов осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи с 11.00 до 11.30 часов, выдача документов с 17.30 до 18.00 часов;

      при обращении в центры - шесть дней в неделю, за исключением воскресенья и праздничных дней, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00 часов, без перерыва на обед. Для филиалов и представительств устанавливается график работы с 9.00 часов до 19.00 часов с одночасовым перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке "электронной" очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      10. Помещение Генеральной прокуратуры имеет отдельный вход, зал ожидания, оснащается информационными стендами и располагается на первом этаже здания, предусмотрены условия для обслуживания потребителей с ограниченными возможностями.

      В зданиях центров также предусмотрены условия для обслуживания потребителей с ограниченными возможностями. В зале располагаются справочное бюро, кресла ожидания, информационные стенды с образцами заполнения бланков.

      В целях проведения анализа качества оказания государственной услуги физическим лицам, изучения общественного мнения для дальнейшего совершенствования работы в Генеральной прокуратуре и центрах ведется книга жалоб и предложений.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      11. Документ выдается физическому лицу. Для получения государственной услуги физические лица представляют:

      в Генеральную прокуратуру - документ, удостоверяющий личность, и его копию, официальный документ органов прокуратуры, органов следствия и дознания, легализация которого требуется на территории государств-участников Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов, и квитанцию об уплате государственной пошлины, при необходимости - нотариально заверенное согласие физического лица для выдачи документа третьему лицу;

      в центр - заявление, документ, удостоверяющий личность, и его копию, официальный документ органов прокуратуры, органов следствия и дознания, легализация которого требуется на территории государств-участников Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов, и квитанцию об уплате государственной пошлины, при необходимости - нотариально заверенное согласие физического лица для выдачи документа третьему лицу.

      При приеме пакета документов сотрудник центра сверяет подлинность копии с оригиналом и возвращает оригинал заявителю.

      12. Для получения государственной услуги в Генеральной прокуратуре заполнение бланков заявлений не требуется. В центре бланки заявлений размещаются на специальной стойке в зале ожидания либо их можно получить у консультантов центра.

      13. Документы сдаются ответственному сотруднику Департамента международного сотрудничества Генеральной прокуратуры (далее - сотрудник) либо инспектору накопительного отдела центра.

      Сотрудник регистрирует установочные данные лица в журнале учета, проверяет подлинность документа по картотеке, проставляет апостиль.

      При оказании государственной услуги через центр инспектор центра осуществляет проверку документов в соответствии с пунктом 11 настоящего стандарта, регистрацию в журнале и передачу документов инспектору накопительного отдела.

      Инспектор накопительного отдела центра осуществляет сбор документов, составление реестра и отправку в уполномоченный орган.

      Доставка в соответствующий уполномоченный орган заявлений с прилагаемыми документами и обратно осуществляется центром посредством курьерской связи не менее 2-х раз в день приема данных заявлений.

      Генеральная прокуратура после получения пакета документов из центра осуществляет их проверку в соответствии с пунктом 11 настоящего стандарта, проверяет данные по картотеке, проставляет апостиль и направляет в центр для выдачи обратившемуся лицу.

      Генеральная прокуратура исполненные (готовые) документы передает в центр посредством курьерской связи за день до истечения срока выдачи, указанного в расписке.

      14. Обратившемуся лицу письменное подтверждение о принятии документов Генеральной прокуратурой не выдается.

      При приеме документов через центр потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

      номера и даты приема заявления;

      вида запрашиваемой государственной услуги;

      количества и названий приложенных документов;

      даты, времени и места выдачи документов;

      фамилии, имени, отчества инспектора центра, принявшего заявление на оформление документов.

      15. Выдача апостилированного документа в Генеральной прокуратуре осуществляется ответственным сотрудником Департамента международного сотрудничества в помещении "Бюро пропусков" здании Генеральной прокуратуры.

      Апостилированные документы на письменный запрос физического лица Генеральной прокуратурой направляются ему по почте.

      В центре выдача готовых документов физическому лицу осуществляется инспектором центра на основании расписки в указанный в ней срок.

      16. Апостилированный официальный документ органов прокуратуры, органов следствия и дознания выдается лицам, указанным в пункте 11 настоящего стандарта, по предъявлении документа, удостоверяющего личность, или нотариально засвидетельствованной доверенности и документа, удостоверяющего личность лица, на которого оформлена указанная доверенность.

      17. Основанием для приостановления оказания государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги является непредставление документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта, либо установление поддельности представленных документов.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность Генеральной прокуратуры основывается на принципах соблюдения конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга, предоставления исчерпывающей информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги "Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания", по которым оценивается работа Генеральной прокуратуры, ежегодно утверждаются соответствующим приказом Генерального прокурора Республики Казахстан.

 **5. Порядок обжалования**

      21. Информацию о порядке обжалования действий сотрудников Генеральной прокуратуры можно получить по телефону (87172) 71-25-77 или Интернет-ресурсу www.procuror.kz.

      Информацию о порядке обжалования действий инспектора центра можно получить в информационно-справочной службе центра по телефону (87172) 58-00-58.

      22. Жалоба в письменном виде на имя Генерального прокурора Республики Казахстан либо его заместителей направляется по адресу:   010000, г. Астана, улица Орынбор 8, подъезд 2, Генеральная прокуратура.

      Жалоба по качеству предоставления государственной услуги через центр подается на имя директора центра. Адреса и телефоны центра указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

      23. Жалоба принимается в канцелярии Генеральной прокуратуры по адресу: 010000, г. Астана, улица Орынбор 8, подъезд 2, Генеральная прокуратура. График работы: пять дней в неделю с 9.00 до 19.00 часов с перерывом на обед с 12.30 до 14.30 часов, за исключением выходных и праздничных дней.

      24. Жалоба оформляется в произвольной форме.

      25. Заявителю в подтверждение о принятии его жалобы выдается документ о регистрации жалобы, в котором указан номер, дата, фамилия лица, принявшего жалобу, с указанием контактных данных, а также времени и сроков рассмотрения и получения соответствующего ответа.

      Рассмотрение жалоб, поступивших в Генеральную прокуратуру, осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан. О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде.

      Спорные вопросы решаются в порядке гражданского судопроизводства.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к стандарту государственной услуги

"Апостилирование официальных

документов, исходящих из органов

прокуратуры, органов следствия и

дознания"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №
п/п | Наименование центра | Адрес центра | Номер
телефона |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | ЦОН № 1 района Алматы
города Астаны | г. Астана,
ул. Жубанова, д. 2 | 37-02-06 |
| 2 | ЦОН № 2 района Алматы
города Астаны | г. Астана,
ул. Куйши Дина, д. 31 | 40-65-62 |
| 3 | ЦОН № 1 района Сарыарка
города Астаны | г. Астана,
ул. Пушкина, д. 97 | 32-42-79 |
| 4 | ЦОН № 2 района Сарыарка
города Астаны | г. Астана, ул. 81,
д. 85 | 37-74-34 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к стандарту государственной услуги

"Апостилирование официальных

документов, исходящих из органов

прокуратуры, органов следствия и

дознания"

       **Таблица. Значения показателей качества и эффективности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели
качества и
эффективности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Своевременность |
| 1.1. % (доля)
случаев
предоставления
услуги в
установленный
срок с момента
сдачи документа |
 |
 |
 |
| 2. Качество |
| 2.1. % (доля)
потребителей,
удовлетворенных
качеством
процесса
предоставления
услуги |
 |
 |
 |
| 3. Доступность |
| 3.1. % (доля)
потребителей,
удовлетворенных
качеством и
информацией о
порядке
предоставления
услуги |
 |
 |
 |
| 3.2. % (доля)
услуг информации,
которые доступны
в электронном
формате |
 |
 |
 |
| 4. Процесс обжалования |
| 4.1. % (доля)
потребителей,
удовлетворенных
существующим
порядком
обжалования |
 |
 |
 |
| 5. Вежливость |
| 5.1. % (доля)
потребителей,
удовлетворенных
вежливостью
персонала |
 |
 |
 |

УТВЕРЖДЕН

Указом Президента

Республики Казахстан

от 18 августа 2010 года № 1041

 **Стандарт государственной услуги**
**"Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости"**

 **1. Общие положения**

      1. Государственная услуга оказывается территориальными управлениями Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан по областям, городам Астане и Алматы (далее - уполномоченный орган) (приложение 1 к настоящему стандарту) либо на альтернативной основе через центры обслуживания населения (далее - центр) (приложение 2 к настоящему стандарту). График работы по оказанию государственной услуги: с 9.00 до 19.00 часов, с перерывом на обед с 12.30 до 14.30 часов, кроме выходных (суббота, воскресенье) и праздничных дней.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании статьи 9 Закона Республики Казахстан "О государственной правовой статистике и специальных учетах".

      4. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах для ее получения располагаются на Интернет-ресурсе http://www.pravstat.kz, и Интернет-ресурсе веб-портала "электронного правительства" - www.e.gov.kz, а также в официальных источниках информации, на стендах, информационных досках с образцами, размещенными в здании уполномоченного органа и центров, перечни которых указаны в приложениях 1, 2 к настоящему стандарту.

      5. Формой завершения государственной услуги является выдача справки на бумажном носителе, подтверждающей наличие либо отсутствие у физического лица судимости.

      6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее - потребители).

      7. Сроки оказания государственной услуги:

      1) сроки оказания государственной услуги с момента:

      а) сдачи потребителем необходимых документов, определенных в пункте 11 настоящего Стандарта, оказывается в течение - 7 дней;

      б) обращения для получения государственной услуги (с момента регистрации) оказывается в течение - 7 дней;

      2) максимально допустимое время ожидания до получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя, с момента подачи заявления - не более 30 минут;

      3) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя, - 10 минут.

      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Государственная услуга предоставляется: при обращении в уполномоченный орган:

      пять дней в неделю, за исключением выходных (субботы и воскресенья) и праздничных дней, с перерывом на обед. Прием осуществляется в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания. График работы по оказанию государственной услуги: с 9.00 до 19.00 часов, с перерывом на обед с 12.30 до 14.30 часов;

      при обращении в центр:

      шесть дней в неделю, за исключением воскресенья и праздничных дней, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00 часов, без перерыва на обед, для филиалов и представительств устанавливается график работы с 9.00 часов до 19.00 часов, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке "электронной" очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      10. Помещения уполномоченного органа имеют зал ожидания, оснащаются информационными стендами и располагаются на первом этаже здания, также предусмотрены условия для обслуживания потребителей с ограниченными физическими возможностями.

      Государственная услуга также оказывается в здании центра по месту проживания потребителя, где предусмотрены условия для обслуживания потребителей с ограниченными физическими возможностями. В зале располагаются справочное бюро, кресла ожидания, информационные стенды с образцами заполнения бланков.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      11. Для получения государственной услуги в уполномоченном органе или в центре потребитель представляет заявление о предоставлении справки об отсутствии судимости, оригинал и копию документа, удостоверяющего личность, для несовершеннолетних - оригинал и копию свидетельства о рождении.

      Заявление о предоставлении справки в отношении одного лица может быть подано другим лицом, при наличии у последнего нотариально заверенной доверенности на право подачи документов и получения указанной справки.

      При приеме пакета документов сотрудник уполномоченного органа или центра сверяет подлинность копии с оригиналом и возвращает оригинал заявителю.

      12. Информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах для ее получения, а также образцы их заполнения располагаются на интернет-ресурсе: http://www.pravstat.kz., и интернет-ресурсе веб-портала "электронного правительства" - www.e.gov.kz.

      Образцы бланков заявлений в уполномоченном органе и в центре размещаются на специальной стойке в зале.

      13. Заполненные необходимые документы сдаются в канцелярию уполномоченного органа (согласно приложению 1) либо в центр (согласно приложению 2).

      14. При оказании государственной услуги через уполномоченный орган государственная услуга оказывается в здании уполномоченного органа по месту проживания потребителя. Для получения государственной услуги в уполномоченном органе документы сдаются в канцелярию уполномоченного органа.

      Сотрудник уполномоченного органа осуществляет проверки запросов по автоматизированной базе данных (далее - АИС "Специальные учеты") и картотеке местного учета в установленные сроки. По завершении проверочных мероприятий по каждому заявлению составляется справка о наличии либо отсутствии судимости.

      В случае необходимости проведения дополнительных проверочных мероприятий (отсутствие в отношении проверяемого лица сведений о принятом по уголовному делу процессуальном решении, сведений об освобождении, о снятии с учета уголовно-исполнительной инспекции, об уплате штрафа и других данных, необходимых для определения погашения судимости, а также снятия с учета и уточнения сведений) уполномоченным органом в течение суток по электронной почте направляется запрос об уточнении сведений в управление специальных учетов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан (далее - УСУ Комитета).

      УСУ Комитета данный запрос о внесении недостающих сведений исполняется в течение 3-х рабочих дней. Факт исполнения УСУ Комитета указанного запроса уполномоченным органом определяется путем проведения проверки в АИС "Специальные учеты", после чего по каждому заявлению составляется справка о наличии либо отсутствии судимости.

      При оказании государственной услуги через центр:

      инспектор центра осуществляет проверку полноты документов на соответствие пункту 11 настоящего стандарта, регистрацию в журнале и передачу документов инспектору накопительного отдела.

      Инспектор накопительного отдела центра осуществляет сбор документов, составление реестра и отправку в уполномоченный орган.

      Доставка в соответствующий уполномоченный орган заявлений с прилагаемыми документами осуществляется центром посредством курьерской связи не менее 2-х раз в день приема данных заявлений.

      Сотрудник уполномоченного органа осуществляет проверки запросов по АИС "Специальные учеты" и картотеке местного учета в установленные сроки. По завершении проверочных мероприятий по каждому заявлению составляется справка о наличии либо отсутствии судимости.

      В случае необходимости проведения дополнительных проверочных мероприятий (отсутствие в отношении проверяемого лица сведений о принятом по уголовному делу процессуальном решении, сведений об освобождении, о снятии с учета уголовно-исполнительной инспекции, об уплате штрафа и других данных, необходимых для определения погашения судимости, а также снятия с учета и уточнения сведений) уполномоченным органом в течение суток по электронной почте направляется запрос об уточнении сведений в УСУ Комитета.

      УСУ Комитета данный запрос о внесении недостающих сведений исполняется в течение 3-х рабочих дней. Факт исполнения УСУ Комитета указанного запроса уполномоченным органом определяется путем проведения проверки в АИС "Специальные учеты".

      При проведении в отношении заявителя дополнительных проверочных мероприятий, уполномоченный орган в течение 3-х рабочих дней направляет в соответствующий центр промежуточный ответ заявителю с указанием причин.

      В указанном промежуточном ответе сообщается о необходимости повторного обращения заявителя в центр по истечении 20 рабочих дней с момента получения уполномоченным органом заявления.

      По завершении проверочных мероприятий по каждому заявлению составляется справка о результатах проверки в соответствии с требованиями Правил, которая на 6-й рабочий день с момента поступления в уполномоченный орган передает по реестру в центр посредством курьерской связи за день до истечения срока выдачи, указанного в расписке.

      15. При приеме документов через уполномоченный орган потребителю выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

      При приеме документов через центр потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

      номера и даты приема запроса;

      вида запрашиваемой государственной услуги;

      количества и названий приложенных документов;

      даты (время) и места выдачи документов;

      фамилии, имени, отчества инспектора центра, принявшего заявление на оформление документов.

      16. Выдача готовых документов уполномоченным органом осуществляется в срок, указанный в талоне, выданном в день приема заявления.

      При этом факт выдачи оформленного документа потребителю регистрируется в журнале учета выдачи документов (роспись потребителя в журнале и талоне).

      В центре выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором центра посредством "окон" на основании расписки в указанный в ней срок.

      17. В предоставлении государственной услуги уполномоченным органом будет отказано в случае непредставления потребителем документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта.

      В случае необходимости проведения дополнительных проверочных мероприятий уполномоченный орган в течение 3-х рабочих дней после получения пакета документов направляет потребителю письменное обоснование о причине продления срока.

      В предоставлении государственной услуги центром будет отказано в случае непредставления потребителем документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта.

      Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, поступающих из центра, в течение 3-х рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в центр с письменным обоснованием причин возврата.

      В случае необходимости проведения дополнительных проверочных мероприятий уполномоченный орган в течение 3-х рабочих дней после получения пакета документов направляет в центр письменное обоснование о причине продления срока.

      После получения письменного обоснования уполномоченного органа центр информирует потребителя об этом в течение одного рабочего дня.

      В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, центр обеспечивает их хранение в течение 1 месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

      Срок хранения и порядок уничтожения справок о наличии либо отсутствии судимости в уполномоченном органе определяются ведомственными нормативными правовыми актами.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность уполномоченного органа и центра основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости, предоставления полной информации, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности согласно приложению 3 к настоящему стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги "Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости", по которым оценивается работа уполномоченного органа, ежегодно утверждаются приказом Генерального прокурора Республики Казахстан.

 **5. Порядок обжалования**

      21. Действия сотрудников уполномоченного органа могут быть обжалованы в установленном законодательством порядке вышестоящему руководству, указанному в приложении 1 к настоящему стандарту.

      Информацию о порядке обжалования действия инспектора центра можно получить по телефону информационно-справочной службы центра (87172) 58-00-58.

      22. В случае несогласия с результатами оказанной услуги жалоба подается на имя руководства Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан (далее - Комитет).

      Адрес Комитета: 010000, город Астана, улица Московская, 34. Интернет-ресурс: http://www.pravstat.kz., телефон первого руководителя (приемная) - (87172) 31-81-88.

      23. Жалоба в случаях некорректного обслуживания подается на имя директора центра. Адреса и телефоны центра указаны в приложении 2 к настоящему стандарту.

      24. Для подачи жалобы в уполномоченный орган или в центр потребителем подается собственноручно написанное заявление в произвольной форме.

      25. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации уполномоченного органа, центров и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц". Потребителю выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

      О результатах рассмотрения жалобы потребителю сообщается в письменном виде по почте.

      26. Контактные телефоны центров указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях Центров.

      Контактные данные руководителей уполномоченного органа и центров указаны в приложениях 1, 2, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях уполномоченного органа и Центров.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к стандарту государственной услуги

"Выдача справки о наличии

либо отсутствии судимости"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №
п/п | Наименование
территориальных
органов | Полный
юридический
Адрес | Контактный телефон,
адрес электронной
почты |
| 1. | Управление
Комитета по
г. Астане | 010000 г. Астана,
ул. Сейфуллина 73 а | 71-23-57, 71-23-66
astanal@pravstat.kz |
| 2. | Управление
Комитета по
г. Алматы | 050091 г. Алматы,
ул. Богенбай батыра,
д. 145 | 272-60-07, 272-86-40
almagorl@pravstat.kz |
| 3. | Управление
Комитета по
Акмолинской
области | 020000 г. Кокшетау,
ул. Биржан Сал д. 45 | 40-19-92, 25-58-87
akmolal@pravstat.kz |
| 4. | Управление
Комитета по
Актюбинской
области | 030000 г. Актобе,
ул. Алтынсарина д. 34 | 21-78-91, 21-56-84
aktobel@pravstat.kz |
| 5. | Управление
Комитета по
Алматинской
области | 040000 г. Талдыкорган,
ул. Абылайхана,
д. 160/164 | 24-07-36, 24-28-21
almatyl@pravstat.kz |
| 6. | Управление
Комитета
по Атырауской
области | 060002 г. Атырау,
ул. Уалиханова д. 2 | 32-55-96, 32-08-34
atyraul@pravstat.kz |
| 7. | Управление
Комитета по
Восточно-Казах-
станской области | 070002, г. Усть-
Каменогорск, пр.
Независимости, д. 36/1 | 75-49-23, 28-95-81
vkol@pravstat.kz |
| 8. | Управление
Комитета
по Жамбылской
области | 080012 г. Тараз,
ул. Дурумбетова д. 34 | 45-67-50, 45-77-32
zhambyl@pravstat.kz |
| 9. | Управление
Комитета по
Западно-
Казахстанской
области | 090000 г. Уральск,
ул. Достык д. 197 | 51-12-36, 50-09-27
zkol@pravstat.kz |
| 10. | Управление
Комитета
по Карагандинской
области | 100012 г. Караганда,
ул. Жамбыла д. 97 | 56-40-08, 56-82-26
karagandal@pravstat.kz |
| 11. | Управление
Комитета
по Костанайской
области | 110003 г. Костанай,
ул. Майлина д. 2 | 53-70-71, 53-58-82
Kostanayl@pravstat.kz |
| 12. | Управление
Комитета
Кызылординской
области | 120019 г. Кызылорда,
ул. К. Байсеитова,
д. 104 а | 27-64-09, 27-26-12kyzylordal@pravstat.kz |
| 13. | Управление
Комитета
по Мангистауской
области | 130000 г. Актау,
ул. 9 м-он 23 | 42-89-57, 42-89-58mangystaul@pravstat.kz |
| 14. | Управление
Комитета
по Павлодарской
области | 140005 г. Павлодар,
ул. Мира д. 22 | 53-28-23, 53-65-66pavlodarl@pravstat.kz |
| 15. | Управление
Комитета по
Северо-Казахстанс-
кой области | 105007, г. Петропавловск,
ул. Ульянова д. 59 | 36-25-07, 36-11-85
skol@pravstat.kz |
| 16. | Управление
Комитета по
Южно-Казахстанской
области | 160000 г. Шымкент
ул. Тыныбаева д. 40 | 53-74-41, 53-67-54
ukol@pravstat.kz |

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к стандарту государственной услуги

"Выдача справки о наличии

либо отсутствии судимости"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|
№
пп | Наименование ЦОНов | Адрес расположения
ЦОНов | Номер телефона |
| 1. | Центр обслуживания
населения № 1 района
Алматы города Астаны | г. Астана, ул. Жубанова 2 | 37-02-06 |
| 2. | Центр обслуживания
населения № 2 района
Алматы города Астаны | г. Астана, ул. Куйши
Дина, д. 31 | 40-65-62 |
| 3. | Центр обслуживания
населения № 1 района
Сарыарка города Астаны | г. Астана, ул. Пушкина 97 | 37-70-65 |
| 4. | Центр обслуживания
населения № 2 района
Сарыарка города Астаны | г. Астана, ул. 81, д. 85 | 43-84-14 |
| 5. | Центр обслуживания
населения Алатауского
района города Алматы | г. Алматы, ул. Букеева, 128 | 377-19-55 |
| 6. | Центр обслуживания
населения Алмалинского
района города Алматы | г. Алматы, ул. Богенбай
батыра, 1 | 263-82-51 |
| 7. | Центр обслуживания
населения Бостан-
дыкского района города
Алматы | г. Алматы,
ул. Ходжанова, 9 | 248-17-77 |
| 8. | Центр обслуживания
населения Жетысуского
района города Алматы | г. Алматы,
ул. Толеби, 155 | 268-89-98 |
| 9. | Центр обслуживания
населения Турксибского
района города Алматы | г. Алматы, ул. Зорге, 9 | 234-09-64 |
| 10. | Центр обслуживания
населения Акмолинской
области | г. Кокшетау,
ул. Ауэзова 189 "а" | 40-10-76 |
| 11. | Центр обслуживания
населения Актюбинской
области | г. Актобе,
ул. Тургенева, 109 | 57-84-84 |
| 12. | Центр обслуживания
населения Алматинской
области | г. Талдыкорган,
ул. Тауелсыздык 67 "б" | 24-41-33 |
| 13. | Центр обслуживания
населения Атырауской
области | г. Атырау,
ул. Баймуханова 16 | 35-47-05 |
| 14. | Центр обслуживания
населения № 1 Восточно-Казахстанской
области | г. Усть-Каменогорск,
ул. Белинского 37 "а" | 22-24-28 |
| 15. | Центр обслуживания
населения № 2
Восточно-Казахстанской
области | г. Семей,
ул. 408-ой Квартал 21 | 33-55-93 |
| 16. | Центр обслуживания
населения Жамбылской
области | г. Тараз,
ул. Койгельды 158 "а" | 43-84-18 |
| 17. | Центр обслуживания
населения
Западно-Казахстанской
области | г. Уральск,
ул. Жамбыла 81 | 28-40-73,
28-13-12 |
| 18. | Центр обслуживания
населения
Карагандинской области | г. Караганда,
р-н Казыбек би,
ул. Чкалова 7 | 41-63-03 |
| 19. | Центр обслуживания
населения Костанайской
области | г. Костанай,
ул. Тарана 114 | 53-45-74 |
| 20. | Центр обслуживания
населения
Кызылординской области | г. Кызылорда,
ул. Муратбаева, б/н | 23-05-78 |
| 21. | Центр обслуживания
населения
Мангистауской области | г. Актау, 15 мкр. 67 "б" | 31-85-16 |
| 22. | Центр обслуживания
населения Павлодарской
области | г. Павлодар,
ул. Павлова 48 | 33-47-55 |
| 23. | Центр обслуживания
населения Северо-
Казахстанской области | г. Петропавловск,
ул. Ауэзова 157 | 33-66-16 |
| 24. | Центр обслуживания населения Южно-Казахстанской области | г. Шымкент,
ул. Мадели-Кожа | 30-06-79 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

к стандарту государственной услуги

"Выдача справки о наличии

либо отсутствии судимости"

 **Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели
качества и
эффективности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Своевременность |
| 1.1. % (доля)
случаев
предоставления
услуги в
установленный
срок с момента
сдачи документа |
 |
 |
 |
| 2. Качество |
| 2.1. % (доля)
потребителей,
удовлетворенных
качеством
процесса
предоставления
услуги |
 |
 |
 |
| 3. Доступность |
| 3.1. % (доля)
потребителей,
удовлетворенных
качеством и
информацией о
порядке
предоставления
услуги |
 |
 |
 |
| 3.2. % (доля)
услуг информации,
которые доступны
в электронном
формате |
 |
 |
 |
| 4. Процесс обжалования |
| 4.1. % (доля)
потребителей,
удовлетворенных
существующим
порядком
обжалования |
 |
 |
 |
| 5. Вежливость |
| 5.1. % (доля)
потребителей,
удовлетворенных
вежливостью
персонала |
 |
 |
 |

 © 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан