

**Об утверждении стандартов оказания государственных услуг через центры обслуживания населения**

***Утративший силу***

Приказ и.о. Министра юстиции Республики Казахстан от 28 ноября 2008 года № 325. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 января 2009 года № 5518. Утратил силу приказом Министра юстиции Республики Казахстан от 30 марта 2010 года № 91

      Сноска. Утратил силу приказом Министра юстиции РК от 30.03.2010 № 91.

      В целях реализации пункта 2 постановления Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 558 «Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги», руководствуясь подпунктом 3) пункта 2 статьи 7 Закона Республики Казахстан «Об органах юстиции», **ПРИКАЗЫВАЮ:**

      1. Утвердить прилагаемые:

      1) стандарт оказания государственной услуги по выдаче дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации через центры обслуживания населения согласно приложению 1 к настоящему приказу;

      2) стандарт оказания государственной услуги по выдаче информационных услуг по залогу движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации через центры обслуживания населения согласно приложению 2 к настоящему приказу;

      3) стандарт оказания государственной услуги по выдаче технического паспорта объектов недвижимости через центры обслуживания населения согласно приложению 3 к настоящему приказу;

      4) стандарт оказания государственной услуги по апостилированию официальных документов, исходящих из органов юстиции и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан через центры обслуживания населения согласно приложению 4 к настоящему приказу.

      2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на ответственного секретаря Министерства юстиции Республики Казахстан.

      3. Настоящий приказ вводится в действие со дня его официального опубликования.

*И.о. Министра                             М. Бекетаев*

Приложение 1

к приказу Министра юстиции

Республики Казахстан

от 28 ноября 2008 года № 325

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**

 **Выдача дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации через центры обслуживания населения**

 **1. Общие положения**

      1. Свидетельство о регистрации залога движимого имущества – документ, выдаваемый регистрирующим органом заявителю и подтверждающий факт регистрации залога движимого имущества (далее – государственная услуга).

      2. Форма оказываемой услуги: частично автоматизированная.

      3. Государственная услуга оказывается на основании Закона Республики Казахстан «О регистрации залога движимого имущества», приказа Министра юстиции Республики Казахстан от 22 февраля 1999 года № 14 «Об утверждении Правил о регистрации залога движимого имущества».

      4. Государственная услуга оказывается Республиканскими государственными казенными предприятиями «Центры по недвижимости областей, городов Астаны и Алматы» и их филиалами (далее - Центр по недвижимости) через центры обслуживания населения (далее - Центр).

      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является предоставление дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества.

      Дубликат Свидетельства о регистрации залога движимого имущества, выдается залогодателю и залогодержателю.

      6. Государственная услуга оказывается юридическим и физическим лицам.

      7. Сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов (с момента регистрации, получения талона), подачи заявления для получения государственной услуги: предоставляется в течение 7 (семи) дней с момента поступления письменного заявления без учета дня приема.

      Время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов не более 30 минут.

      8. Ставка сбора за выдачу дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации, исчисляются исходя из месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, и составляет 0,5 МРП.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан и Центров обслуживания населения, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях центров.

      10. Государственная услуга предоставляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 20-00, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке «электронной» очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. Государственная услуга оказывается в здании Центра. В зале  располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества потребитель (уполномоченный представитель заявителя) должен предъявить документ, удостоверяющий его личность, и представить следующие документы:

      1) заявление о получении дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества;

      2) копию документа, удостоверяющие личность заявителя, а представитель лица - документ, подтверждающий его полномочия, а также документы, удостоверяющие его личность;

      3) документ о внесении сбора за получение дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества с отметкой банка об оплате.

      13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов Центра.

      14. Прием документов осуществляется посредством «окон», на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях «окон», а также указывается фамилия, имя, отчество и должность инспектора Центра.

      15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

      номера и даты приема запроса;

      вида запрашиваемой государственной услуги;

      количества и названия приложенных документов;

      даты (времени) и места выдачи документов;

      Ф.И.О. инспектора Центра принявшего заявление на оформление документов.

      16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором «окон» ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок.

      В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, Центр обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в Центр по недвижимости.

      17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в Центр с письменным обоснованием причин отказа/возврата.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность Центров основывается на принципах:

      1) Соблюдение конституционных прав и свобод человека;

      2) законности при исполнении служебного долга;

      3) Вежливости;

      4) Предоставление исчерпывающей и полной информации;

      5) Защиты и конфиденциальности информации.

 **4. Результаты работы**

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

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

 **5. Порядок обжалования**

      21. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН и (или) руководства Министерства юстиции РК.

      22. Жалоба принимается в устной или письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию Центра в рабочие дни.

      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Центра и рассматривается в установленные законодательством сроки. Обращения, поданные в порядке установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

 **6. Контактная информация**

      24. График работы и приема директора Центра определяется в соответствии с графиком работы Центра.

      Контактные телефоны Центра указываются в официальных источниках информации и стендах, расположенных в помещениях Центра.

      25. Адрес Министерства юстиции РК: 010000, город Астана, улица Орынбор, 8, веб-сайт: www.minjust.kz.

Приложение 1 к стандарту оказания

государственной услуги через центры

обслуживания населения по выдаче

дубликата Свидетельства о регистрации

залога движимого имущества, не подлежащего

обязательной государственной регистрации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №
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. 70 «а» | 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, 221 | 263-82-51 |
| 7. | Центр обслуживания
населения Бостандыкского
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
Тауелсыздык 67 «б» | 24-41-33 |
| 13. | Центр обслуживания
населения Атырауской
области | г. Атырау ул.
Баймуханова 16 | 35-47-05 |
| 14. | Центр обслуживания
населения
Западно-Казахстанской
области | г. Уральск ул. Жамбыла
81 | 28-40-73,
28-13-12 |
| 15. | Центр обслуживания
населения Жамбылской
области | г. Тараз ул. Койгельды
158 «а» | 43-84-18  |
| 16. | Центр обслуживания
населения Карагандинской
области | г. Караганда, р-н
Казыбек би, ул. Чкалова,
7 | 41-63-03 |
| 17. | Центр обслуживания
населения Костанайской
области | г. Костанай ул. Тарана
114 | 53-45-74 |
| 18. | Центр обслуживания
населения Кызылординской
области | г. Кызылорда ул.
Муратбаева, б/н | 23-05-78 |
| 19. | Центр обслуживания
населения Мангистауской
области | г. Актау, 15 мкр. 67 «б» | 31-85-16 |
| 20. | Центр обслуживании
населения
Южно-Казахстанской
области | г. Шымкент ул.
Мадели-Кожа | 30-06-79 |
| 21. | Центр обслуживания
населения Павлодарской
области | г. Павлодар, ул. Павлова
48 | 33-47-55 |
| 22. | Центр обслуживания
населения
Северо-Казахстанской
области | г. Петропавловск, ул.
Ауэзова 157 | 33-66-16 |
| 23. | Центр обслуживания
населения № 1
Восточно-Казахстанской
области | г. Усть-Каменогорск
ул. Белинского 37 «а» | 22-24-28 |
| 24. | Центр обслуживания
населения № 2
Восточно-Казахстанской
области | г. Семей ул. 408-ой
Квартал, д. 21 | 33-55-93 |

Приложение 2 к стандарту оказания

государственной услуги «Выдача дубликата

Свидетельства о регистрации залога

движимого имущества, не подлежащего

обязательной государственной регистрации

через центры обслуживания населения»

 **Таблица. Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества
и доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показате-
ля в
последую-
щем году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с момента
сдачи документа | 95 % | 80 % |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги в
очереди не более \_\_\_ минут  | 90 % | 90 % |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством
процесса предоставления
услуги | 90 % | 70 % |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным лицом
(регистрация)  | 95 % | 85 % |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги  | 80 % | 60 % |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза  | 80 % | 45 % |
 |
| 3.3. % (доля) услуг
информация о которых доступна
через Интернет  | 50 % | 40 % |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей по
данному виду услуг  | 0,1 % | 0,3 % |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок  | 85 % | 75 % |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей
удовлетворенных существующим
порядком обжалования | 95 % | 60 % |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей
удовлетворенных сроками
обжалования  | 90 % | 60 % |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных вежливостью
персонала  | 90 % | 70 % |
 |

Приложение 2

к приказу Министра юстиции

Республики Казахстан

от 28 ноября 2008 года № 325

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**

 **Выдача информационных услуг по залогу движимого имущества,**
**не подлежащего обязательной государственной регистрации,**
**через центры обслуживания населения**

 **1. Общие положения**

      1. Выдача информации в форме выписки из реестра регистрации залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации, которая должна содержать указания на то, что сведения о залоге представлены на конец рабочего дня, предшествующего дню выдачи выписки и подписано уполномоченным должностным лицом регистрирующего органа и заверена печатью регистрирующего органа.

      2. Форма оказываемой услуги: частично автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании ЗаконаРеспублики Казахстан «О регистрации залога движимого имущества», постановления Правительства Республики Казахстан от 29 июня 1999 года № 888 «Об утверждении Положения о размере и порядке взимания платы за оказание информационных услуг по залогу движимого имущества», приказа Министра юстиции Республики Казахстан от 22 февраля 1999 года № 14 «Об утверждении Правил регистрации залога движимого имущества».

      4. Государственная услуга оказывается Республиканскими государственными казенными предприятиями "Центрами по недвижимости Комитета регистрационной службы и оказания правовой помощи Министерства юстиции Республики Казахстан" и их филиалами (далее – Центр по недвижимости) через центры обслуживания населения (далее - Центр).

      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является выписка из реестра регистрации залога движимого имущества.

      6. Государственная услуга оказывается юридическим и физическим лицам.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) информационная услуга по залогу движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации предоставляется в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления письменного заявления без учета дня приема документов;

      2) время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов не более 30 минут.

      8. Плата за информационные услуги по залогу движимого имущества исчисляется исходя из месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год Законом о республиканском бюджете, и составляет 0,5 МРП.

      Без взимания платы выписка из реестра залога выдается по запросам органов прокуратуры, судов, органов дознания и следствия, по находящимся в их производстве делам, а также государственных органов, уполномоченных осуществлять контроль за регистрацией залога движимого имущества, и других лиц, которым право бесплатного получения выписки из реестра залога предоставлено законодательными актами Республики Казахстан.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан и центров обслуживания населения, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях центров.

      10. Государственная услуга предоставляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00 часов, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке "электронной" очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. Государственная услуга оказывается в здании Центра. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения государственной услуги потребителем представляются следующие документы:

      выдача выписки из реестра регистрации залога движимого имущества осуществляется на основании письменного заявления физического и юридического лица.

      Помимо запроса для получения выписки из реестра регистрации движимого имущества потребитель представляет в регистрирующий орган следующие документы:

      1) документ, удостоверяющий личность;

      2) документ, удостоверяющий полномочия представителя в случаях, установленных законодательством.

      13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов Центра.

      14. Прием документов (бланки, формы, заявления и другие документы осуществляется в специально оборудованных помещениях сотрудниками (операторами) Центра.

      15. Заявителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

      номера и даты приема запроса;

      вида запрашиваемой государственной услуги;

      количества и названия приложенных документов;

      даты, времени и места выдачи документов;

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

      16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором «окон» ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок.

      В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, Центр обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в Центр по недвижимости.

      17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем оформлении документов, в течение двух рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в Центр с письменным обоснованием причин отказа/возврата.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность Центров основывается на принципах:

      1) Соблюдение конституционных прав и свобод человека;

      2) законности при исполнении служебного долга;

      3) Вежливости;

      4) Предоставление исчерпывающей и полной информации;

      5) Защиты и конфиденциальности информации.

 **4. Результаты работы**

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

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

 **5. Порядок обжалования**

      21. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН и (или) руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

      22. Жалоба принимается в устной или письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию Центра в рабочие дни.

      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Центра и рассматривается в установленные законодательством сроки.

      Обращения, поданные в порядке установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

 **6. Контактная информация**

      24. График работы и приема директора Центра определяется в соответствии с графиком работы Центра.

      Контактные телефоны Центра указываются в официальных источниках информации и стендах, расположенных в помещениях Центра.

      25. Адрес Министерства юстиции РК: 010000, город Астана, улица Орынбор, 8, веб-сайт: www.minjust.kz.

Приложение 1 к стандарту оказания

государственной услуги «Выдача

информационных услуг по залогу движимого

имущества, не подлежащего обязательной

государственной регистрации, через центры

обслуживания населения»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №
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. 70 «а»  | 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, 221 | 263-82-51 |
| 7. | Центр обслуживания
населения Бостандыкского
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
Тауелсыздык 67 «б» | 24-41-33 |
| 13. | Центр обслуживания
населения Атырауской
области | г. Атырау ул.
Баймуханова 16 | 35-47-05 |
| 14. | Центр обслуживания
населения
Западно-Казахстанской
области | г. Уральск ул. Жамбыла
81 | 28-40-73,
28-13-12 |
| 15. | Центр обслуживания
населения Жамбылской
области | г. Тараз ул. Койгельды
158 «а» | 43-84-18  |
| 16. | Центр обслуживания
населения Карагандинской
области | г. Караганда, р-н
Казыбек би, ул.
Чкалова, 7 | 41-63-03 |
| 17. | Центр обслуживания
населения Костанайской
области | г. Костанай ул. Тарана
114 | 53-45-74 |
| 18. | Центр обслуживания
населения Кызылординской
области | г. Кызылорда ул.
Муратбаева, б/н | 23-05-78 |
| 19. | Центр обслуживания
населения Мангистауской
области | г. Актау, 15 мкр. 67
«б» | 31-85-16 |
| 20. | Центр обслуживании
населения
Южно-Казахстанской
области | г. Шымкент ул.
Мадели-Кожа | 30-06-79 |
| 21. | Центр обслуживания
населения Павлодарской
области | г. Павлодар, ул.
Павлова 48 | 33-47-55 |
| 22. | Центр обслуживания
населения
Северо-Казахстанской
области | г. Петропавловск, ул.
Ауэзова 157 | 33-66-16 |
| 23. | Центр обслуживания
населения № 1
Восточно-Казахстанской
области | г. Усть-Каменогорск ул.
Белинского 37 «а» | 22-24-28 |
| 24. | Центр обслуживания
населения № 2
Восточно-Казахстанской
области | г. Семей ул. 408-ой
Квартал, д. 21 | 33-55-93 |

Приложение 2 к стандарту оказания

государственной услуги «Выдача

информационных услуг по залогу движимого

имущества, не подлежащего обязательной

государственной регистрации, через

центры обслуживания населения»

 **Таблица. Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Норматив-
ное
значение
показате-
ля | Целевое
значение
показателя
в последу-
ющем году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с момента
сдачи документа | 95 % | 80 % |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги в
очереди не более \_\_\_ минут  | 90 % | 90 % |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством
процесса предоставления услуги | 90 % | 70 % |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным лицом
(регистрация)  | 95 % | 85 % |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги | 80 % | 60 % |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза | 80 % | 45 % |
 |
| 3.3. % (доля) услуг информация
о которых доступна через
Интернет | 50 % | 40 % |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей по
данному виду услуг | 0,1 % | 0,3 % |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок | 85 % | 75 % |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей
удовлетворенных существующим
порядком обжалования  | 95 % | 60 % |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей
удовлетворенных сроками
обжалования | 90 % | 60 % |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных вежливостью
персонала  | 90 % | 70 % |
 |

Приложение 3

к приказу Министра юстиции

Республики Казахстан

от 28 ноября 2008 года № 325

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**

 **Выдача технического паспорта объектов недвижимости**
**через центры обслуживания населения**

 **1. Общие положения**

      1. Технический паспорт - составленный по результатам государственного технического обследования недвижимого имущества документ установленной формы, содержащий технические, идентификационные характеристики первичного или вторичного объекта, необходимые для ведения правового кадастра.

      2. Форма оказываемой услуги: частично автоматизированная.

      3. Государственная услуга оказывается на основании Закона Республики Казахстан «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним», приказа и.о. Министра юстиции Республики Казахстан от 24 августа 2007 года № 235 «Об утверждении форм технического паспорта», приказа Председателя Комитета регистрационной службы Министерства юстиции РК от 24 августа 2007 года № 95 «Об утверждении Правил проведения государственного технического обследования недвижимого имущества и Правил присвоения кадастрового номера первичным и вторичным объектам недвижимости».

      4. Государственная услуга оказывается Республиканскими государственными казенными предприятиями «Центры по недвижимости областей, городов Астаны и Алматы» и их филиалами (далее - Центр по недвижимости) через центры обслуживания населения (далее - Центр).

      5. Форма завершения оказываемой государственной услуги является выдача технического паспорта объекта недвижимости.

      6. Государственная услуга оказывается юридическим и физическим лицам.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) технический паспорт на квартиры, комнаты в общежитиях выдается в течение 5 рабочих дней;

      2) технический паспорт на индивидуальные жилые дома, индивидуальные гаражи, дачные строения выдается в течение 10 рабочих дней;

      3) технический паспорт на остальные объекты недвижимости площадью до 1000 квадратных метров выдается в течение 15 календарных дней;

      4) технический паспорт на объекты площадью более 1000 квадратных метров выдается в течение 1-го месяца со дня обращения заявителя.

      Дальнейшее продление срока производится в зависимости от категории сложности объекта по согласованию с заявителем, при этом общий срок не должен превышать 3-х месяцев со дня обращения заявителя.

      Время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов не более 30 минут.

      8. Плата за государственное техническое обследование зданий, сооружений или их составляющих определяется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и взимается государственными предприятиями, осуществляющими государственное техническое обследование зданий, сооружений или их составляющих.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан и Центров обслуживания населения, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях центров.

      10. Государственная услуга предоставляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9-00 до 20-00, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке «электронной» очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. Государственная услуга оказывается в здании Центра. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для получения технического паспорта на объект недвижимости представитель (уполномоченный представитель заявителя) должен предъявить документ, удостоверяющий его личность, и представить следующие документы:

      1) запрос установленного образца;

      2) документ, удостоверяющий личность заявителя (физического лица), и уполномоченного представителя заявителя;

      3) РНН;

      4) правоустанавливающие документы на объект недвижимости (до введения построенного объекта в эксплуатацию правоустанавливающие документы на земельный участок).

      Требование каких-либо иных документов и сведений кроме предусмотренных действующим законодательством, не допускается.

      13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов Центра.

      14. Прием документов осуществляется посредством «окон», на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях «окон», а также указывается фамилия, имя, отчество и должность инспектора Центра.

      15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

      номера и даты приема запроса;

      вида запрашиваемой государственной услуги;

      количества и названия приложенных документов;

      даты (времени) и места выдачи документов;

      Ф.И.О. инспектора Центра принявшего заявление на оформление документов.

      16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором «окон» ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок.

      В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, Центр обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в Центры по недвижимости.

      17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренного пунктом 12 настоящего стандарта, и ненадлежащем оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в Центр с письменным обоснованием причин отказа/возврата.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность Центров основывается на принципах:

      1) Соблюдение конституционных прав и свобод человека;

      2) законности при исполнении служебного долга;

      3) Вежливости;

      4) Предоставление исчерпывающей и полной информации;

      5) Защиты и конфиденциальности информации.

 **4. Результаты работы**

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

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

 **5. Порядок обжалования**

      21. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН и (или) руководства Министерства юстиции РК.

      22. Жалоба принимается в устной или письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию Центра в рабочие дни.

      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Центра и рассматривается в установленные законодательством сроки.

      Обращения, поданные в порядке установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

 **6. Контактная информация**

      24. График работы и приема директора Центра определяется в соответствии с графиком работы Центра.

      Контактные телефоны Центра указываются в официальных источниках информации и стендах, расположенных в помещениях Центра.

      25. Адрес Министерства юстиции РК: 010000, город Астана, улица Орынбор, 8, веб-сайт: www.minjust.kz.

Приложение 1 к стандарту оказания

государственной услуги «Выдача

технического паспорта объектов

недвижимости через центры

обслуживания населения»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №
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. 70 «а»  | 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, 221 | 263-82-51 |
| 7. | Центр обслуживания
населения Бостандыкского
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
Тауелсыздык 67 «б» | 24-41-33 |
| 13. | Центр обслуживания
населения Атырауской
области | г. Атырау ул.
Баймуханова 16 | 35-47-05 |
| 14. | Центр обслуживания
населения
Западно-Казахстанской
области | г. Уральск ул. Жамбыла
81 | 28-40-73,
28-13-12 |
| 15. | Центр обслуживания
населения Жамбылской
области | г. Тараз ул. Койгельды
158 «а» | 43-84-18  |
| 16. | Центр обслуживания
населения Карагандинской
области | г. Караганда, р-н
Казыбек би, ул.
Чкалова, 7 | 41-63-03 |
| 17. | Центр обслуживания
населения Костанайской
области | г. Костанай ул. Тарана
114 | 53-45-74 |
| 18. | Центр обслуживания
населения Кызылординской
области | г. Кызылорда ул.
Муратбаева, б/н | 23-05-78 |
| 19. | Центр обслуживания
населения Мангистауской
области | г. Актау, 15 мкр. 67
«б» | 31-85-16 |
| 20. | Центр обслуживании
населения
Южно-Казахстанской
области | г. Шымкент ул.
Мадели-Кожа | 30-06-79 |
| 21. | Центр обслуживания
населения Павлодарской
области | г. Павлодар, ул.
Павлова 48 | 33-47-55 |
| 22. | Центр обслуживания
населения
Северо-Казахстанской
области | г. Петропавловск, ул.
Ауэзова 157 | 33-66-16 |
| 23. | Центр обслуживания
населения № 1
Восточно-Казахстанской
области | г. Усть-Каменогорск ул.
Белинского 37 «а» | 22-24-28 |
| 24. | Центр обслуживания
населения № 2
Восточно-Казахстанской
области | г. Семей ул. 408-ой
Квартал, д. 21 | 33-55-93 |

Приложение 2 к стандарту оказания

государственной услуги «Выдача

технического паспорта объектов

недвижимости через центры

обслуживания населения»

 **Таблица. Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показате-
ля в
последую-
щем году | Текущее
значение
показате-
ля в
отчетном
году |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с момента
сдачи документа | 95 % | 80 % |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги в
очереди не более \_\_\_ минут  | 90 % | 90 % |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством
процесса предоставления услуги | 90 % | 70 % |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным лицом
(регистрация)  | 95 % | 85 % |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги  | 80 % | 60 % |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза  | 80 % | 45 % |
 |
| 3.3. % (доля) услуг информация
о которых доступна через
Интернет  | 50 % | 40 % |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей по
данному виду услуг  | 0,1 % | 0,3 % |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок  | 85 % | 75 % |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей
удовлетворенных существующим
порядком обжалования  | 95 % | 60 % |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей
удовлетворенных сроками
обжалования  | 90 % | 60 % |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных вежливостью
персонала  | 90 % | 70 % |
 |

Приложение 4

к приказу Министра юстиции

Республики Казахстан

от 28 ноября 2008 года № 325

 **Стандарт оказания государственной услуги**
**по апостилированию официальных документов, исходящих**
**из органов юстиции и иных государственных органов,**
**а также от нотариусов Республики Казахстан**
**через центры обслуживания населения**

 **1. Общие положения**

      1. Апостиль – специальный штамп, удостоверяющий подлинность подписи лица, подписавшего документ, и подтверждение его полномочий, а также подлинность печати или штампа, которыми скреплен этот документ. Проставление апостиля является обеспечением гарантии подлинности и надлежащего оформления апостилируемых документов, предназначенных для действия на территории стран-участниц Гаагской конвенции.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании  ЗаконаРеспублики Казахстан «О присоединении Республики Казахстан к Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов», постановления Правительства Республики Казахстан 24 апреля 2001 года № 545 «О мерах по реализации положений Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов (Гаага, 5 октября 1961 года)», приказа Министра юстиции Республики Казахстан от 4 июня 2001 года № 67 «Об утверждении Единых правил о порядке и условиях проставления апостиля на официальных документах, исходящих из государственных органов, также от нотариусов Республики Казахстан».

      4. Государственная услуга оказывается Департаментами юстиции областей, городов Астана и Алматы (далее – уполномоченный орган) через центры обслуживания населения (далее - Центр).

      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является выдача апостилированных документов, либо отказ в апостилировании документов.

      6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам (далее - потребители).

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) апостилирование документов осуществляется в течение 3-х рабочих дней, при необходимости дополнительной проверки соответствующих документов выдача документов продлевается до 15 дней;

      2) время ожидания в очереди при сдаче документов не более 30 минут.

      8. За проставление апостиля на официальных документах взимается государственная пошлина в размере 50 % от месячного расчетного показателя, оплачиваемая на расчетный счет налогового комитета, соответствующей территориальной единицы.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан и центров обслуживания населения, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях департаментов и центров.

      10. Государственная услуга предоставляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00 часов, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке «электронной» очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. Государственная услуга оказывается в здании Центра. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для апостилирования официальных документов необходимо представить следующие документы:

      1) заявление установленной формы, которое содержит:

      наименование регистрирующего органа;

      фамилию, имя, отчество, место жительства физического лица, либо его представителя, поверенного от юридического лица;

      наименование и содержание документа, когда и каким органом, нотариусом выдан;

      страну, куда направляется документ;

      подпись заявителя либо его представителя, поверенного от юридического лица;

      2) документ, подлежащий апостилированию;

      3) документ, удостоверяющий личность заявителя, а представителю лица – документ, подтверждающий его полномочия, а также документы, удостоверяющие его личность;

      4) документ, подтверждающий уплату в бюджет государственной пошлины за апостилирование – при выдаче документов;

      5) для представителей физических и юридических лиц – доверенность, оформленная в установленном законом порядке.

      Требование каких-либо иных документов и сведений, кроме предусмотренных действующим законодательством, не допускается.

      13. Бланки заявлений размещаются в соответствующем кабинете или на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов Центра.

      14. Прием документов через Центр осуществляется посредством "окон", на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях "окон", а также указывается фамилия, имя, отчество и должность инспектора Центра.

      15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

      номера и даты приема запроса;

      вида запрашиваемой государственной услуги;

      количества и названия приложенных документов;

      даты, времени и места выдачи документов;

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

      16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором Центра посредством "окон" на основании расписки в указанный в ней срок.

      В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, Центр обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченные органы.

      17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем оформлении документов, в течение двух рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в Центр с письменным обоснованием причин отказа/возврата.

 **3. Принципы работы**

       18. Деятельность уполномоченных органов основывается на следующих принципах:

      1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;

      2) соблюдения законности при исполнении служебного долга;

      3) вежливости;

      4) предоставления исчерпывающей и полной информации;

      5) защиты и конфиденциальности информации.

 **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 доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

 **5. Порядок обжалования**

      21. При необходимости обжаловать действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться к руководителю государственного органа.

      Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, потребитель может направить жалобу в письменном, а также в электронном виде в Министерство юстиции Республики Казахстан.

      22. Жалобы принимаются в устной или в письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию государственного (уполномоченного) органа или Центра в рабочие дни.

      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации государственного (уполномоченного) органа или Центра и рассматривается в установленные законодательством сроки.

      Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

 **6. Контактная информация**

      24. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, 8, веб-сайт: www.minjust.kz.

      25. График работы и приема директора Центра определяется в соответствии с графиком работы Центра.

      Контактные телефоны Центра указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях Центра.

Приложение 1 к стандарту

«по апостилированию официальных

документов, исходящих из органов

юстиции и иных государственных

органов, а также от нотариусов

Республики Казахстан через

центры обслуживания населения»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №
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. 70 «а»  | 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, 221 | 263-82-51 |
| 7. | Центр обслуживания
населения Бостандыкского
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
Тауелсыздык 67 «б» | 24-41-33 |
| 13. | Центр обслуживания
населения Атырауской
области | г. Атырау ул.
Баймуханова 16 | 35-47-05 |
| 14. | Центр обслуживания
населения
Западно-Казахстанской
области | г. Уральск ул. Жамбыла
81 | 28-40-73,
28-13-12 |
| 15. | Центр обслуживания
населения Жамбылской
области | г. Тараз ул. Койгельды
158 «а» | 43-84-18 |
| 16. | Центр обслуживания
населения Карагандинской
области | г. Караганда, р-н
Казыбек би, ул.
Чкалова, 7 | 41-63-03 |
| 17. | Центр обслуживания
населения Костанайской
области | г. Костанай ул. Тарана
114 | 53-45-74 |
| 18. | Центр обслуживания
населения Кызылординской
области | г. Кызылорда ул.
Муратбаева, б/н | 23-05-78 |
| 19. | Центр обслуживания
населения Мангистауской
области | г. Актау, 15 мкр. 67
«б» | 31-85-16 |
| 20. | Центр обслуживании
населения
Южно-Казахстанской
области | г. Шымкент ул.
Мадели-Кожа | 30-06-79 |
| 21. | Центр обслуживания
населения Павлодарской
области | г. Павлодар, ул.
Павлова 48 | 33-47-55 |
| 22. | Центр обслуживания
населения
Северо-Казахстанской
области | г. Петропавловск, ул.
Ауэзова 157 | 33-66-16 |
| 23. | Центр обслуживания
населения № 1
Восточно-Казахстанской
области | г. Усть-Каменогорск ул.
Белинского 37 «а» | 22-24-28 |
| 24. | Центр обслуживания
населения № 2
Восточно-Казахстанской
области | г. Семей ул. 408-ой
Квартал, д. 21 | 33-55-93 |

Приложение 2 к стандарту

«по апостилированию официальных

документов, исходящих из органов

юстиции и иных государственных

органов, а также от нотариусов

Республики Казахстан через

центры обслуживания населения»

 **Таблица. Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показате-
ля в
последую-
щем году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с момента
сдачи документа | 95 % | 80 % |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги в
очереди не более \_\_\_ минут  | 90 % | 90 % |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством
процесса предоставления
услуги | 90 % | 70 % |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным лицом
(регистрация)  | 95 % | 85 % |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги  | 80 % | 60 % |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза  | 80 % | 45 % |
 |
| 3.3. % (доля) услуг
информация о которых
доступна через Интернет  | 50 % | 40 % |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей по
данному виду услуг  | 0,1 % | 0,3 % |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок  | 85 % | 75 % |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей
удовлетворенных существующим
порядком обжалования | 95 % | 60 % |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей
удовлетворенных сроками
обжалования  | 90 % | 60 % |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных вежливостью
персонала  | 90 % | 70 % |
 |

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