

**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