

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттарын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2007 жылғы 12 қазандағы N 287 Бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2007 жылғы 30 қарашадағы Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 5020 болып енгізілді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2010 жылғы 30 наурыздағы N 91 Бұйрығымен

Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2010.03.30 N 91 Бұйрығымен.

"Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 558 қаулысын іске асыру мақсатында, "Әділет органдары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 7-бабы 2-тармағының 3) тармақшасын басшылыққа ала отырып,
БҰЙЫРАМЫН:

1. Қоса беріліп отырған:

1) осы бұйрыққа 1-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы әскери қызметін өткеруді растау туралы анықтама беру стандарты;

2) осы бұйрыққа 2-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жеңілдігі бар адамдарға (Ұлы отан соғысына қатысушыларына, Чернобыль апатын жоюшыларға, жауынгер-интернационалистерге) анықтама беру стандарты бекітілсін.

2. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Әділет вице-министріне жүктелсін.

3. Осы бұйрық ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

Министр

" К е л і с і л г е н "

*Қазақстан Республикасының
Қорғаныс министрі*

2007 жыл

Қазақстан Республикасы
Әділет министрінің м.а.
2007 жылғы 12 қазандағы
N 287 бұйрығына
1-қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты "Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы әскери қызметтен өткенін растау туралы анықтама беру"

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт әскери қызметтен өткенін растау туралы анықтама алу тәртібін анықтайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Қазақстан Республикасының қорғанысы және Қарулы Күштері туралы" Қазақстан Республикасы Заңының, "Жергілікті әскери басқару органдары туралы Ережені бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 12 қаңтардағы N 1232 қаулысының (ҚПУ) негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті әскери басқару органдары (қала, аудан), (бұдан әрі - уәкілетті орган) және халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - Орталық) көрсетеді.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің тұтынушы алатын аяқталу нысаны әскери қызметтен өткенін растау туралы анықтама беру.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) құжаттарды ресімдеу мерзімі тұтынушы қажетті құжаттарды тапсырған сәттен бастап - 3 жұмыс күні;

2) қажетті құжаттарды тапсырған кезде кезек күту уақыты - 30 минуттан аспайды;

3) анықтама беруге қажетті мәліметтер мен ақпараттың болмауы жағдайында ресімдеу мерзімі 1 айға дейін ұзартылады. Уәкілетті органмен тиісті органдарға қажетті ақпаратты растау үшін сауал жолданады, ал өтініш беруге хабарланып, қаралу мерзімінің ұзартылу сәтінен бастап 3 күн ішінде Орталыққа жіберіледі.

4) жақын шетелдегі мемлекеттер мұрағатынан ақпарат алу қажет болған жағдайда, анықтама беру мерзімі 3 айға дейін ұзартылады.

Ескерту. 7-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Әділет министрінің 2009.02.11 N 12 бұйрығымен.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің, Қазақстан Республикасы Қорғаныс

министрлігінің және тізбесі осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген орталықтарының веб-сайттарында, сондай-ақ ресми ақпарат көздерінде және орталықтардағы стендтерде орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет жексенбіні қоспағанда, аптасына алты күн, үзіліссіз сағат 9.00-ден 20.00-ге дейін белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес көрсетіледі. Қабылдау алдын ала жазылусыз, (электрондық) кезектілік және жедел қызмет көрсету тәртібінде жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызмет тұтынушының тұратын жері бойынша Орталық ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтама бюросы, күту үшін креслолар, толтырылған бланк үлгілері бар ақпараттық стендтер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Әскери қызметтен өткенін растау туралы анықтаманы алу үшін мынадай құжаттар ұсынылуы қажет:

- 1) белгіленген үлгідегі арыз;
- 2) әскери билет немесе уақытша куәлік әскери билеттің орнына (қабылданып, тексеріліп, орындалғаннан кейін қайтарылады);
- 3) жеке куәліктің көшірмесі;
- 4) Қорғаныс министрлігінің орталық мұрағатынан немесе Қазақстан Республикасының өзге де мұрағаттық мекемелерінен (қажет жағдайда) мұрағаттық анықтама.

13. Бланкілер күту залындағы арнайы тағанда орналастырылады, не Орталықтың консультантында болады.

14. Құжаттарды қабылдау "терезенің" арналғаны және атқаратын функциясы туралы ақпарат ілінген, сондай-ақ Орталық қызметкерінің тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетілген "терезе" арқылы жүзеге асырылады.

15. Тұтынушыға тиісті құжаттарды қабылданғаны туралы көрсетілген қолхат беріледі:

- 1) өтініш берілген мемлекеттік қызметтің түрі;
- 2) қосымша берілген құжаттардың саны мен атауы;
- 3) құжаттың берілген күні (уақыты) және жері;
- 4) өтінішті құжаттарды ресімдеуге қабылдаған Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты.

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді Орталық инспекторы "терезе" арқылы күн сайын мерзімі көрсетілген қолхат негізінде жүзеге асырады.

17. Құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктер (түзетулер, тазартулар) анықталған жағдайда, уәкілетті орган құжаттар пакетін алғаннан кейін бір жұмыс күні ішінде қайтару себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа қайтарып береді.

Құжаттар пакетін алғаннан кейін Орталық оларды алғаннан кейін бір жұмыс күні ішінде тұтынушыға хабарлайды және уәкілетті органның қайтару себебі туралы жазбаша негіздемесін береді.

Егер тұтынушы құжаттарды алу үшін мерзімінде келмесе, Орталық олардың 1 ай бойы сақталуын қамтамасыз етеді, содан кейін оларды уәкілетті органдарға береді.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Орталықтар қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
- 2) қызметтік борышын орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) с ы п а й ы л ы қ ;
- 4) толық әрі түгел ақпаратты беру;
- 5) ақпараттың қорғалуы және құпиялылығы.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы Стандартқа 2-қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағым ауызша немесе жазбаша нысанда почта арқылы немесе қолданыстағы заңнамада көзделген жағдайларда электрондық түрде не Орталықтың кеңсесі арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

22. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша наразылық болған жағдайда шағым Орталық директорының немесе Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына жасалады.

23. Қабылданған шағым Орталық ақпаратын есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Заңнамада белгіленген тәртіппен берілген өтініштер міндетті түрде қабылдануға, тіркелуге, есепке алынуға және қаралуға тиіс.

6. Байланыс ақпараты

24. Орталық директорының жұмыс істеу және қабылдау кестесі Орталықтың жұмыс кестесіне сәйкес анықталады.

Орталықтың байланыс телефондары ресми ақпарат көздерінде және Орталық үй-жайларында орналасқан стенділерде көрсетіледі.

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, N 35 көшесі, N 8 үй, веб-сайт: [www.minjust.kz.](http://www.minjust.kz), Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігі: 010000, Астана қаласы, еркін экономикалық аймағы N 2 үй, веб-сайт: [www.mod.kz.](http://www.mod.kz)

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N п/п	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасу мекенжайлары	Телефондары нөмірі
1	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жубанова көш., үй 2	37-02-06
2	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	А с т а н а қ . , 70 "а" көш.	40-65-62
3	А с т а н а қ а л а с ы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көш., 97 үй	37-70-65
4	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	А с т а н а қ . , 81 көш., 85 үй	43-84-14
5	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көш., 221 үй	263-82-51
6	Алматы қаласы Түркісіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9 үй	234-09-64
7	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көш., 9 үй	248-17-77
8	Көкшетау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Ауэзов көш., 189 "а" үй	40-10-76
9	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көш., 109 үй	57-84-84
10	Талдықорған қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ . , Тәуелсіздік, көш. 67 "б" үй	24-41-33
11	Атырау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймуханов көш., 16 үй	35-47-05
12	Орал қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	О р а л қ . , Жамбыл көш., 81 үй	28-40-73 , 28-13-12

13	Тараз қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Койгельды 158 "а" үй	43-84-18 (вн. 147)
14	Қарағанды қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Муканов көш., 5 үй	77-26-57, 77-37-43
15	Қарағанды қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-03
16	Қарағанды қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Октябрь ауданы, 21 шағын ауд., 67 үй	42-72-60 (вн. 137)
17	Қарағанды қаласының N 4 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Теміртау қ., Блюхер көш., 23 үй	98-65-87
18	Қостанай қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қ., Таран көш., 114 үй	53-45-74
19	Қызылорда қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., Муратбаев көш., б/н	23-05-78
20	Ақтау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-16
21	Шымкент қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мадели-Кожа көш, н/с	30-06-79
22	Шымкент қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мадели-Кожа көш, н/с	21-46-37
23	Павлодар қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көш., 48 үй	33-47-55
24	Петропавл қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Ауэзов көш., 157 үй	33-66-16
25	Өскемен қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көш., "а" үй	22-24-28
26	Өскемен қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Ушанов көш., 99/1 үй	29-61-28
27	Өскемен қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ., 408-ой тоқсан, 21 үй	33-55-93

Мемлекеттік қызмет көрсету

стандартына 2-қосымша

Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

		Көрсеткіш-тің келесі жылғы	Көрсеткіштің есептік
--	--	----------------------------	----------------------

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің норматив-тік мәні	нысаналы мәні	жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. құжаттар дұрыс ресімделген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылар құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызмет көрсетулердің, ақпараттардың % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану процесі			
4.1. қызмет көрсетудің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санымен негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізді шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібімен қанағаттандырылған тұтынушылардың % (үлесі)	85%	75%	
4.4. шағымдану мерзімімен қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

Қазақстан Республикасы
Әділет министрінің м.а.
2007 жылғы 12 қазандағы

Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты "Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жеңілдігі бар адамдарға (Ұлы отан соғысына қатысушыларға, Чернобыль апатын жоюшыларға, жауынгер-интернационалистерге) анықтама беру"

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы жеңілдігі бар адамдарға Ұлы отан соғысына қатысушыларға, Чернобыль апатын жоюшыларға, жауынгер-интернационалистерге анықтама беру тәртібін анықтайды.

2. Мемлекеттік қызметтің анықтамасы: автоматтандырылмаған

3. Мемлекеттік қызмет "Ұлы Отан соғысының қатысушылары мен мүгедектеріне және соларға теңестірілген адамдарға берілетін жеңілдіктер мен оларды әлеуметтік қорғау туралы" Қазақстан Республикасының Заңының негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті әскери басқару органдары (қала, аудан), (бұдан әрі - уәкілетті орган) және Халыққа қызмет көрсету орталығы (бұдан әрі - Орталық) көрсетеді.

5. Тұтынушы алатын көрсетілетін мемлекеттік қызметті көрсетуді аяқтау нысаны жеңілдігі бар адамдарға (ҰОС қатысушыларына, Чернобыль апатын жоюшыларға, жауынгер-интернационалистерге) анықтамалар беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) құжаттарды ресімдеу мерзімі - 3 күн;

2) құжаттарды тапсырған кезде кезек күту уақыты - 30 минуттан аспайды;

3) анықтама беруге қажетті мәліметтер мен ақпараттың болмауы жағдайында ресімдеу мерзімі 1 айға дейін ұзартылады. Уәкілетті орган тиісті органдарға қажетті ақпаратты растау үшін сауал жолдайды, сондай-ақ қаралу мерзімнің ұзартылу сәтінен бастап 3 күн ішінде Орталыққа тиісті ақпарат жіберіледі және ол туралы өтініш берушіге хабарланады;

4) Жақын шетелдегі мемлекеттер мұрағатынан ақпарат алу қажет болған жағдайда, анықтама беру мерзімі 3 айға дейін ұзартылады.

Ескерту. 7-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Әділет министрінің 2009.02.11 N 12 бұйрығымен.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің, Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігінің және тізбесі осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген орталықтарының веб-сайттарында, сондай-ақ ресми ақпарат көздерінде және орталықтардағы стендтерде орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет аптаның алты күнінде, жексенбіні қоспағанда, белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес түскі асқа үзіліссіз сағат 9.00-ден 20.00-ға дейін ұсынылады. Қабылдау "электронды" кезек тәртібінде, алдын-ала жазбасыз және жеделдетілген қызмет көрсетусіз жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызмет тұтынушының тұратын жері бойынша Орталық ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтама бюросы, күту үшін креслолар, толтырылған бланк үлгілері бар ақпараттық стендтер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Жеңілдігі бар адамдарға (ҰОС қатысушыларына, Чернобыль апатын жоюшыларға, жауынгер-интернационалистерге) анықтама алу үшін мынадай қ ұ ж а т т а р

- ұ с ы н у қ а ж е т :
- 1) белгіленген үлгідегі арыз;
 - 2) әскери билет;
 - 3) жеке куәліктің көшірмесі;

4) Қорғаныс министрлігінің орталық мұрағатынан немесе Қазақстан Республикасының өзге де мұрағаттық мекемелерінен (қажет жағдайда) м ұ р а ғ а т т ы қ а н ы қ т а м а .

Анықтама Ұлы Отан соғысы жылдарында, бұрынғы КСР Одағын қорғау жөніндегі ұрыс операциялары кезінде майдандағы армия қатарында болғанын, Чернобыль АЭС-індегі апаттың және азаматтық немесе әскери мақсаттағы объектілердегі радиациялық апаттар мен авариялардың зардаптарын жоюға қатысқанын, сондай-ақ ядролық сынақтар мен жаттығуларға қатысқан немесе оған тиісті сенімхатпен уәкілетті тұлғаға беріледі.

13. Бланкілер күту залындағы арнайы тағанда орналастырылады, не Орталықтың консультантында болады.

14. Құжаттарды қабылдау "терезенің" арналғаны және атқаратын функциясы туралы ақпарат ілінген, сондай-ақ Орталық қызметкерінің тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетілген "терезе" арқылы жүзеге асырылады.

1 5 . Т ұ т ы н у ш ы ғ а :

- 1) сұрау салудың нөмірі және қабылдау күні;
- 2) өтініш берілген мемлекеттік қызметтің түрі;

3) қосымша берілген құжаттардың саны мен атауы;
4) құжаттың берілген күні (уақыты) және жері;
5) құжаттарды ресімдеуге қабылдаған Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты көрсетілуімен, тиісті құжаттарды қабылдағаны туралы қолхат беріледі.

16. Дайын құжаттарды тұтынушыға беруді Орталық инспекторы "терезе" арқылы күн сайын мерзімі көрсетілген қолхат негізінде жүзеге асырылады.

17. Құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктер (түзетулер, тазартулар) анықталған жағдайда, уәкілетті орган құжаттар пакетін алғаннан кейін бір жұмыс күні ішінде бас тарту себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа қайтарып береді.

Құжаттар пакетін алғаннан кейін Орталық бір жұмыс күні ішінде тұтынушыға хабарлайды және уәкілетті органның бас тарту себебі көрсетілген жазбаша негіздемесін береді.

Егер тұтынушы құжаттарды алуға мерзімінде хабарласпаған жағдайда, Орталық олардың бір ай ішінде сақталуын қамтамасыз етеді, содан соң оларды уәкілетті органға береді;

3. Жұмыс қағидаттары

18. Орталық қызметі:

- 1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
- 2) қызметтік борышты сақтау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) сыйылық;
- 4) түбегейлі және толық ақпарат беру;
- 5) ақпаратты қорғау және құпиялылық қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы Стандартқа 2-қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағым ауызша немесе жазбаша нысанда почта арқылы немесе қолданыстағы заңнамада көзделген жағдайларда электрондық түрде не Орталықтың кеңсесі арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

22. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша наразылық болған жағдайда шағым Орталық директорының немесе Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына жасалады.

23. Қабылданған шағым Орталықтың ақпараттарды есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Заңнамада белгіленген тәртіппен берілген өтініштер міндетті түрде қабылдануға, тіркелуге, есепке алынуға және қаралуға тиіс.

6. Байланыс ақпараты

24. Орталық директорының жұмыс және қабылдау кестесі Орталықтың жұмыс кестесіне сәйкес анықталады.

Орталықтың байланыс телефондары ақпараттардың ресми көздерінде және Орталық үй-жайларындағы стендтерде орналастырылады.

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, N 35 көшесі, N 8 үй, веб-сайт: www.minjust.kz, Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, еркін экономикалық аймақ N 2 үй, веб-сайт: www.mod.kz.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N п/п	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасу мекенжайлары	Телефондары нөмірі
1	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жубанова көш., үй 2	37-02-06
2	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 70 "а" көш.	40-65-62
3	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көш., 97 үй	37-70-65
4	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 81 көш., 85 үй	43-84-14
5	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көш., 221 үй	263-82-51
6	Алматы қаласы Түркісіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9 үй	234-09-64
7	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көш., 9 үй	248-17-77

8	Көкшетау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Ауэзов көш., 189 "а" үй	40-10-76
9	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көш., 109 үй	57-84-84
10	Талдықорған қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ., Тәуелсіздік, 67 "б" үй	көш., 24-41-33
11	Атырау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймуханов көш., 16 үй	35-47-05
12	Орал қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қ., Жамбыл көш., 81 үй	28-40-73, 28-13-12
13	Тараз қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Койгельды 158 "а" үй	көш., 43-84-18 (вн. 147)
14	Қарағанды қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Муканов көш., 5 үй	77-26-57, 77-37-43
15	Қарағанды қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-03
16	Қарағанды қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Октябрь ауданы, 21 шағын ауд., 67 үй	42-72-60 (вн. 137)
17	Қарағанды қаласының N 4 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Теміртау қ., Блюхер көш., 23 үй	көш., 98-65-87
18	Қостанай қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қ., Таран көш., 114 үй	көш., 53-45-74
19	Қызылорда қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., Муратбаев көш., б/н	көш., 23-05-78
20	Ақтау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-16
21	Шымкент қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мадели-Кожа көш, н/с	30-06-79
22	Шымкент қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мадели-Кожа көш, н/с	21-46-37
23	Павлодар қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көш., 48 үй	көш., 33-47-55
24	Петропавл қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Ауэзов көш., 157 үй	көш., 33-66-16
25	Өскемен қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көш., "а" үй	көш., 37 22-24-28

26	Өскемен қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен Ушанов көш., 99/1 үй	к . , 29-61-28
27	Өскемен қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей 408-ой 21 үй	к . , токсан, 33-55-93

Мемлекеттік қызмет көрсету

стандартына 2-қосымша

Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің норматив-тік мәні	Көрсеткіштің келесі жылғы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есептік жылдағы ағымдағы мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. құжаттар дұрыс ресімделген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
3. Қол жетімділік			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылар құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызмет көрсетулердің ақпараттардың % (үлесі)	50%	40%	
4. Шағымдану процесі			
4.1. қызмет көрсетудің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санымен негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған	95%	70%	

негізді (үлесі)	шағымдардың %		
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібімен қанағаттандырылған тұтынушылардың % (үлесі)	85%	75%	
4.4. шағымдану мерзімімен қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК