

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттарын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2008 жылғы 26 қарашадағы N 320 Бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2009 жылғы 23 қаңтарда Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 5508 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.

"Әкімшілік рәсімдер туралы" Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы Заңының 9-1-бабына сәйкес "Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 558 қаулысының 2-тармағын 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 соттылығы бар не жоқтығы туралы анықтама беру жөнінде мемлекеттік қызмет көрсету стандарты;

2) осы бұйрыққа 2-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы Тергеу және анықтау органдары, прокуратура органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою бойынша мемлекеттік қызмет көрсету стандарты бекітілсін.

2. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің Жауапты хатшысына жүктелсін.

3. Осы бұйрық алғаш ресми жарияланған күнінен бастап 14 күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Министр

З. Балиева

" К е л і с і л г е н "

Қазақстан Республикасының

Б а с п р о к у р о р ы

Р.Т. Түсіпбеков _____

8 қаңтар 2009 жыл

Қазақстан Республикасы
Әділет министрінің
2008 жылғы 26 қарашадағы
N 320 бұйрығына
1-қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы соттылығы бар немесе жоқтығы туралы анықтама беру"

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт соттылығы бар немесе жоқтығы туралы анықтама беру мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібін (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет көрсету) а й қ ы н д а й д ы .

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызметті көрсету "Құқықтық статистика және арнайы есепке алу туралы" 2003 жылғы 22 желтоқсандағы Қазақстан Республикасы Заңының 9-бабының және Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде N 2843 тіркелген "Арнайы есепке алудың жекелеген түрлерін жүргізу мен пайдаланудың қағидасын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Бас Прокурорының 2004 жылғы 29 сәуірдегі N 23 бұйрығының, "Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мемлекеттік мекемелерін - халыққа қызмет көрсету орталықтарын құру туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2008 жылғы 5 қаңтардағы N 1 қаулысының негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің облыстар, Астана және Алматы қалалары бойынша аумақтық органдары (бұдан әрі – уәкілетті орган) немесе халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - Орталық) арқылы баламалы негізде көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетудің аяқталу нысаны қағаз тасығышта азаматтың соттылығы бар немесе жоқтығын растайтын анықтаманы беру болып т а б ы л а д ы .

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына, шетел азаматтарына және азаматтығы жоқ тұлғаларға (бұдан әрі - тұтынушы) к ө р с е т і л е д і .

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) құжаттарды ресімдеу мерзімі уәкілетті органға қажетті құжаттар келіп түскен күннен бастап жеті күн;

2) кезекте күту уақыты 30 минуттен кем емес.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат тізбесі осы стандарттың 25-тармағында мекен-жайлары көрсетілген Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің веб-сайтында.

Сондай-ақ осы стандартқа N 1-қосымшада тізбесі көрсетілген орталықтардың және орталықтардың үй-жайларындағы стенділерде немесе ресми ақпарат көздерінде орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет көрсету түскі үзіліссіз сағ.9.00-ден 20.00-ге дейін бекітілген жұмыс кестесіне сәйкес, жексенбіні қоспағанда, аптасына алты күн ұсынылады. Қабылдау алдын ала жазылусыз және тез қызмет көрсетусіз, "электронды" кезекке тұру тәртібімен жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызмет тұтынушының тұрғылықты жері бойынша Орталықтың ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтамалық бюро, күту орындары, толтырылған бланктер үлгісі бар ақпараттық стенділер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушы жеке басты куәландыратын құжаттың түпнұсқасы мен көшірмесін, кәмелетке толмағандар үшін туу туралы куәліктің түпнұсқасы мен көшірмесін ұсынады.

Соңғысында құжаттарды беру және көрсетілген анықтамаларды алу құқығына нотариалдық куәландырылған сенімхаты болған жағдайда, бір тұлғаға қатысты анықтаманы ұсыну туралы белгіленген нысандағы өтінішті басқа тұлға б е р е а л а д ы .

13. Өтініш бланкілері күту залындағы арнайы тіреулерде немесе Орталықтың консультанттарында болады.

14. Құжаттарды қабылдау "терезелердің" мақсаттары мен орындайтын функциялары туралы ақпарат орналасқан "терезелер" арқылы жүзеге асырылады, сондай-ақ Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетіледі.

15. Т ұ т ы н у ш ы ғ а :

- 1) сауалдың нөмірі мен қабылдау мерзімі;
- 2) сұратылатын мемлекеттік қызмет түрі;
- 3) қоса берілген құжаттардың саны мен атаулары;
- 4) құжаттарды беру мерзімі (уақыты) мен орны;
- 5) құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының аты,

әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді Орталықтың инспекторы жеке басын куәландыратын құжатты не нотариалды куәландырылған сенімхатты ұсынуы бойынша қолхаттың негізінде онда көрсетілген мерзімде "терезелер" арқылы жүзеге асырады.

17. Тұтынушы осы стандарттың 12-тармағында көрсетілген құжаттарды ұсынбаған жағдайда мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынудан бас тартылуы мүмкін.

Уәкілетті орган құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктерді анықтау, осы стандарттың 12-тармағында көрсетілген құжаттардың толық емес пакетін ұсыну немесе құжаттарды тиісінше ресімдемеу, сонымен қатар ұсынылған құжаттардың түпнұсқаларының болмауы кезінде үш жұмыс күні ішінде құжаттар пакетін қабылдағаннан кейін қайтару/бас тарту себебі туралы жазбаша негіздемемен Орталыққа қайтарады.

Орталық құжаттар пакетін қабылдаған соң, тұтынушыға бір жұмыс күні ішінде хабарлайды және уәкілетті органның қайтару/бас тарту себебі туралы жазбаша негіздемесін ұсынады.

Егер тұтынушы өз мерзімінде құжаттарды алмаған жағдайда, Орталық оларды 1 ай мерзімде сақтай алады, одан кейін оларды уәкілетті органға тапсырады.

3. Жұмыс қағидааттары

18. Орталықтардың қызметі келесі қағидаларға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
- 2) қызметтік борышын өтеу кезіндегі заңдылықты сақтау;
- 3) әдептілік;
- 4) жеткілікті және толық ақпаратты ұсыну;
- 5) ақпаратты қорғау және құпиялылығы.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелері осы стандарттың 2-қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік органның, мекеменің немесе мемлекеттік қызмет көрсететін басқа да субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтің сапа және оған қол жетімділік көрсеткіштерінің мақсатты мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша нысанда пошта арқылы немесе, қолданыстағы заңнамада көзделген жағдайларда электронды түрде не жұмыс күндері Орталықтың кеңсесі арқылы қолдан қабылданады.

22. Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасына қатысты наразылық болған жағдайда, шағым Орталық директорының немесе Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына беріледі.

23. Қабылданған шағым Орталықтың ақпаратты 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 айқындалады.

Орталықтың байланыс телефондары ресми ақпарат көздерінде, Орталықтың бөлмелерінде орналасқан стенділерде көрсетіледі.

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор к., N 8 үй, <http://www.minjust.kz> веб-сайты, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Московская көшесі, 34 үй. Веб-сайт: [www.ppravstat.kz.](http://www.ppravstat.kz), қабылдау бөлмесінің телефоны: (87172) 31-81-88.

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы соттылығы бар немесе жоқтығы туралы анықтама беру" туралы мемлекеттік қызмет көрсету

стандартына 1-қосымша

N р/с	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасу мекен-жайлары	Телефондарының нөмірі
1	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жұбанов 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	37-07-13
5	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көш., 221 үй	263-82-51
6	Алматы қаласы Түрксіб 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	293-40-66
8	Көкшетау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Әуезов көш., 189 "а" үй	40-10-76
9	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көш., 109 үй	576-57-87
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., Баймұханов көш., 16 үй	35-75-76
12	Орал қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қ., Жамбыл көш., 81 үй	28-25-27 23-65-45
13	Тараз қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Қойгелді көш., 158 "а" үй	43-84-14
14	Қарағанды қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Мұқанов көш., 5 үй	77-26-63,
15	Қарағанды қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-10
16	Қарағанды қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Октябрь ауданы, 21 шағын ауд., 67 үй	4 2 - 7 2 - 6 0 (ішкі 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	53-44-84
19	Қызылорда қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., Мұратбаев көш., н/с	23-08-06
20	Ақтау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-14
21	Шымкент қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/с	21-48-43
22	Шымкент қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/с	21-46-79
23	Павлодар қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көш., 48 үй	33-47-35
24	Петропавл қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көш., 157 үй	33-26-48
25	Өскемен қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көш., 37 "а" үй	22-24-28

26	Өскемен қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Ушанов көш., 99/1 үй	55-24-78
27	Өскемен қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ., 408-квартал, 21 үй	33-55-93

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы соттылығы бар немесе жоқтығы туралы анықтама беру" туралы мемлекеттік қызмет көрсету

стандартына 2-қосымша

Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылғы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есептік жылда ағымдағы мән
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
2008 жылғы 26 қарашадағы
N 320 бұйрығына
2-қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою"

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою бойынша мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібін белгілейді.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою бойынша мемлекеттік қызмет көрсету "Шетелдік ресми құжаттарды заңдастыру талаптарын жоятын Конвенцияға Қазақстан Республикасының қосылуы туралы" Қазақстан Республикасының 1999 жылғы 30 желтоқсандағы N 11 Заңының, "Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мемлекеттік мекемелерін - халыққа қызмет көрсету орталықтарын құру туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2008 жылғы 5 қаңтардағы N 1 қаулысының негізінде жүзеге асырылады.

4. Осындай мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынатын мемлекеттік органның атауы: Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы (бұдан әрі - Уәкілетті орган) немесе халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - Орталық) арқылы баламалы негізде көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызмет көрсетудің аяқталу нысаны құжатқа қол қойған адамның қолының түпнұсқалығын және оның өкілеттігін куәландыратын, сондай-ақ осы құжатты бекіткен мөрлер мен мөртабандарды растайтын арнайы мөртабан - апостиль қою болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) ресімдеу мерзімі қабылдау және дайын құжаттарды беру күнін есептемегенде уәкілетті органға қажетті құжаттар келіп түскен сәтінен бастап бір ж ұ м ы с к ү н і ;

2) кезекте күту уақыты 30 минуттен кем емес.

8. Мемлекеттік қызметті көрсеткені үшін мемлекеттік баж "Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы" Қазақстан Республикасының Кодексіне (Салық кодексіне) сәйкес мемлекеттік бажды төлеген күнге белгіленген ең төменгі есептік көрсеткіштен 20 пайызды қосу жеткізгені үшін поштаның шығыстары пошта шығыстарын құрайды.

Төлем алушы - Астана қаласы бойынша Алматы салық комитеті

С Т Н 6 2 0 2 0 0 0 0 0 0 7

Е / ш 0 0 0 0 8 0 9 0 0

Ф А Ө 1 9 5 3 0 1 0 7 0

Төлемнің тағайындалуы 108113

9. Осы стандарттың 25-тармағында көрсетілген Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының веб-сайттарында мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпараттары орналастырылады.

Сондай-ақ, осы стандартқа қоса берілген 1-қосымшасында тізбесі көрсетілген орталықтар ресми ақпарат көздерінде және мекен-жай бюросының бөлмелерінде орналасқан стендтерде орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет көрсету түскі үзіліссіз сағ.9.00-ден 20.00-ге дейін бекітілген жұмыс кестесіне сәйкес, жексенбіні қоспағанда, аптасына алты күн ұсынылады. Қабылдау алдын ала жазылусыз және тез қызмет көрсетусіз, "электронды" кезекке тұру тәртібімен жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызмет тұтынушының тұрғылықты жері бойынша Орталықтың ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтамалық бюро, күту орындары, толтырылған бланктер үлгісі бар ақпараттық стенділер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Апостиль қою үшін Орталыққа өтінішті, жеке куәліктің түпнұсқасы мен көшірмесін, Гаага конвенциясына қатысушы - мемлекеттердің аумағында заңдастыру талап етілетін прокуратура органдарының, тергеу және анықтау органдарының ресми құжатын және мемлекеттік бажды төлеген туралы түбіртекті ұсыну қажет.

Құжаттар пакетін қабылдау кезінде Орталық қызметкері көшірменің түпнұсқамен түпнұсқалығын салыстырады және өтініш берушіге түпнұсқаны қайтарады.

13. Өтініш бланкілері күту залындағы арнайы тіреулерде немесе Орталықтың консультанттарында болады.

14. Құжаттарды қабылдау "терезелердің" мақсаттары мен орындайтын функциялары туралы ақпарат орналасқан "терезелер" арқылы жүзеге асырылады,

сондай-ақ Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетіледі.

15. Тұтынушыға:

- 1) сауалдың нөмірі мен қабылдау мерзімі;
- 2) сұратылатын мемлекеттік қызмет түрі;
- 3) қоса берілген құжаттардың саны мен атаулары;
- 4) құжаттарды беру мерзімі (уақыты) мен орны;
- 5) құжаттарды ресімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының аты, әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі.

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді Орталықтың инспекторы жеке басын куәландыратын құжатты не нотариалды куәландырылған сенімхатты ұсынуы бойынша қолхаттың негізінде онда көрсетілген мерзімде "терезелер" арқылы жүзеге асырады.

17. Тұтынушы осы стандарттың 12-тармағында көрсетілген құжаттарды ұсынбаған жағдайда мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынудан бас тартылуы мүмкін.

Уәкілетті орган құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктерді анықтау, осы стандарттың 12-тармағында көрсетілген құжаттардың толық емес пакетін ұсыну немесе құжаттарды тиісінше ресімдемеу, сонымен қатар ұсынылған құжаттардың түпнұсқаларының болмауы кезінде үш жұмыс күні ішінде құжаттар пакетін қабылдағаннан кейін қайтару/бас тарту себебі туралы жазбаша негіздемемен Орталыққа қайтарады.

Орталық құжаттар пакетін қабылдаған соң, тұтынушыға бір жұмыс күні ішінде хабарлайды және уәкілетті органның қайтару/бас тартуға себебі туралы жазбаша негіздемесін ұсынады.

Егер тұтынушы өз мерзімінде құжаттарды алмаған жағдайда, Орталық оларды 1 ай мерзімде сақтай алады, одан кейін оларды уәкілетті органға тапсырады.

3. Жұмыс қағидастары

18. Орталықтардың қызметі келесі қағидаларға негізделеді:
- 1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
 - 2) қызметтік борышын өтеу кезіндегі заңдылықты сақтау;
 - 3) әдептілік;
 - 4) жеткілікті және толық ақпаратты ұсыну;
 - 5) ақпаратты қорғау және құпиялылығы.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелері осы стандарттың 2-қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен ө л ш е н е д і .

20. Мемлекеттік органның, мекеменің немесе мемлекеттік қызмет көрсететін басқа да субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтің сапа және оған қол жетімділік көрсеткіштерінің мақсатты мәнін жыл сайын арнайы құрылған бірлескен жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Шағымдар ауызша немесе жазбаша нысанда пошта арқылы немесе, қолданыстағы заңнамада көзделген жағдайларда электронды түрде не жұмыс күндері Орталықтың кеңсесі арқылы қолдан қабылданады.

22. Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасына қатысты наразылық болған жағдайда, шағым Орталық директорының немесе Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына беріледі.

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

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

7. Байланыс ақпараты

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

Орталықтың байланыс телефондары ресми ақпарат көздерінде, Орталықтың бөлмелерінде орналасқан стенділерде көрсетіледі.

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор, N 8 үй, <http://www.minjust.kz> веб-сайты., Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының мекен-жайы: Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы, 010000, Астана қаласы, Сейфуллин көшесі, 73, веб-сайт: www.procuror.kz. тел.712676.

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою" туралы мемлекеттік қызмет көрсету стандартына

N p/c	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасқан мекен-жайлары	Телефон нөмірлері
1	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жұбанов 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	37-07-13
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	293-40-66
8	Қөкшетау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қөкшетау қ., Әуезов көш., 189 "а" үй	40-10-76
9	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көш., 109 үй	576-57-87
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., Баймұханов көш., 16 үй	35-75-76
12	Орал қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қ., Жамбыл көш., 81 үй	28-25-27 23-65-45
13	Тараз қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Қойгелді көш., 158 "а" үй	43-84-14
14	Қарағанды қаласының N1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Мұқанов көш., 5 үй	77-26-63,
15	Қарағанды қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-10
16	Қарағанды қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Октябрь ауданы, 21 шағын ауд., 67 үй	4 2 - 7 2 - 6 0 (ішкі 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	53-44-84
19	Қызылорда қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., Мұратбаев көш., н/с	23-08-06
20	Ақтау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-14
21	Шымкент қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі Қожа көш, н/с	21-48-43
22	Шымкент қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі Қожа көш, н/с	21-46-79

23	Павлодар қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көш., 48 үй	33-47-35
24	Петропавл қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көш., 157 үй	33-26-48
25	Өскемен қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көш., 37 "а" үй	22-24-28
26	Өскемен қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Ушанов көш., 99/1 үй	55-24-78
27	Өскемен қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ., 408-ші квартал, 21 үй	33-55-93

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою" туралы мемлекеттік қызмет көрсету стандартына

2-қосымша

Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылғы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есептік жылда 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%	

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