

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттарын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2008 жылғы 26 қарашадағы N 321 Бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2009 жылғы 23 қаңтарда Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 5510 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 N 107 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 мұрағаттық анықтамаларды беру жөнінде мемлекеттік қызмет көрсету стандарты ;

2) осы бұйрыққа 2-қосымшаға сәйкес Қазақстан Республикасы мемлекеттік мұрағатынан шығатын мұрағаттық анықтамаларға және мұрағаттық құжаттардың көшірмелеріне 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
Мәдениет және ақпарат министрі
М . А . Қ ұ л - М ұ х а м м е д*

2008 жыл

Қазақстан Республикасы
Әділет министрінің
2008 жылғы 26 қарашадағы
N 321 бұйрығына
1-қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы
мұрағаттық анықтамаларды беру"

1. Жалпы ережелер

1. Бұл стандарт халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы - заңдық күші бар және оның негізінде құжатты іздеудің деректерін көрсете отырып сауалдың мәні туралы құжаттық ақпаратты қамтитын Мұрағаттық анықтама беру тәртібін (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет көрсету) айқындайды.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Ұлттық мұрағат қоры және мұрағаттар туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 15-бабының, "Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мемлекеттік мекемелерін - халыққа қызмет көрсету орталықтарын құру туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2008 жылғы 5 қаңтардағы N 1 қаулысының негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызметті мемлекеттік мұрағаттық мекемелер (бұдан әрі - мемлекеттік мұрағат) оларда сақталатын құжаттар негізінде халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - Орталық) арқылы баламалы негізде көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны мұрағаттық анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға (бұдан әрі - тұтынушылар) көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде уақыт бойынша шектеу мерзімі:

1) құжаттарды рәсімдеу мерзімі мемлекеттік мұрағаттық мекеме кеңсесінде құжаттардың тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні мерзімі ішінде;

2) қосымша зерделеу немесе тексеру жүргізу қажет болған ерекше жағдайларда мемлекеттік мұрағаттық мекеме басшысы, не уәкілетті тұлға өтінішті қарау мерзімін отыз жұмыс күнінен аспайтын мерзімге ұзартуы мүмкін, ол туралы 3 жұмыс күні ішінде өтініш берушіге хабарланады.

3) кезекте күту уақыты 30 минуттан кем емес.

8. Мемлекеттік қызмет "Ұлттық мұрағат қоры және мұрағаттар туралы"

Заңының 17-бабы , 1-тармағының 7) тармақшасында көрсетілген жағдайлардан б а с қ а , а қ ы с ы з к ө р с е т і л е д і .

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат тізбесі осы стандартқа қоса берілген 1-қосымшада көрсетілген Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінің, Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің және орталықтардың веб-сайттарында, сондай-ақ ақпараттың ресми көздері және орталықтардың бөлмелерінде орналасқан стендтерде о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

Сондай-ақ тізбесі осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген орталықтардың бөлмелерінде орналасқан стендтерде немесе ақпараттың ресми көздерінде о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

10. Мемлекеттік қызмет 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 т ұ р у т ә р т і б і м е н жүзеге асырылады.

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

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Тұтынушылар мемлекеттік қызметті алу үшін мыналарды ұсынады:

1) өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжат көшірмесі қоса б е р і л е т і н ө т і н і ш ;

2) үшінші тұлғалар туралы дербес деректері бар мәліметтер алу үшін өтінушінің өкілеттігін растайтын құжаттар қосымша беріледі.

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

14. Құжаттарды қабылдау "терезелердің" тағайындалуы мен орындайтын міндеттері туралы ақпарат орналасқан "терезелер" арқылы жүзеге асырылады, сондай-ақ Орталық инспекторының аты, әкесінің аты, тегі және лауазымы к ө р с е т і л е д і .

1 5 . 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 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 қағидаттары

18. Орталықтардың қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
- 2) қызметтік борышын орындау кезінде 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 арнайы құрылған жұмыс топтары жыл сайын бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

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

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

23. Қабылданған шағым Орталықтың ақпараттық есеп журналында тіркеледі және заңнамамен белгіленген мерзімде қаралады.

Заңнамамен бекітілген тәртіпте берілген өтініштер міндетті түрде қабылдануға, тіркелуге, есепке алынып және қаралуға тиіс.

6. Байланыс ақпараты

24. Орталық директорының жұмыс және қабылдау кестесі Орталықтың жұмыс кестесіне сәйкес жүзеге асырылады.

Орталықтың байланыс телефондары ақпараттың ресми көздерінде, Орталықтың бөлмелерінде орналасқан стендтерде көрсетіледі.

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, N 8 үй, <http://www.minjust.kz> веб-сайты., Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің Ақпарат және мұрағат комитетінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, N 8 үй, А - блогі, 15 - кіреберіс. Комитет төрағасының қабылдау бөлмесінің телефоны: (7172) 74-04-21, веб-сайты: <http://www.sana.gov.kz>.

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мұрағаттық анықтамаларды беру" мемлекеттік қызмет көрсету стандартына

1-қосымша

N p/c	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	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	53-44-84
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 мұрағаттық анықтамаларды беру"

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 есеп 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 ___ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғаның құжаттарды дұрыс ресімдеу (тіркеу) жағдайлары % (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 министрі
2008 жылғы 26 қарашадағы
N 321 бұйрығына

Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы Қазақстан Республикасының мемлекеттік мұрағаттарынан шығатын және шетелге жіберілетін мұрағаттық анықтамаларға және мұрағаттық құжаттардың көшірмелеріне апостиль қою"

1. Жалпы ережелер

1. Бұл стандарт Қазақстан Республикасының мемлекеттік мұрағаттарынан шығатын және шетелге жіберілетін мұрағаттық анықтамаларға және мұрағаттық құжаттардың көшірмелеріне қол қойған адамның қолының түпнұсқалығын, сондай-ақ осы құжат бекітілген мөрдін немесе мөртаңбаның түпнұсқалылығын растайтын арнайы мөртаңба қою (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет) тәртібін а й қ ы н д а й д ы .

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Қазақстан Республикасының шетелдік ресми құжаттарды заңдастыруды талап етудің күшін жоятын конвенцияға қосылуы туралы" Қазақстан Республикасы Заңының , "Ұлттық мұрағат қоры және мұрағаттар туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 18-бабы , 1-тармағының 15) тармақшасының, "Шетелдік ресми құжаттарды заңдастыруды талап етудің күшін жоятын Конвенция (Гаага, 1961 жылғы 5 қазан) ережелерін іске асыру жөніндегі шаралар туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2001 жылғы 24 сәуірдегі N 545 қаулысының, "Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мемлекеттік мекемелерін - халыққа қызмет көрсету орталықтарын құру туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 5 қаңтардағы N 1 қаулысының негізінде жүзеге асырылады .

4. Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігі Ақпарат және мұрағат комитетінің Мұрағат және құжаттама басқармасы (бұдан әрі – уәкілетті орган) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы (бұдан әрі-Орталық) арқылы баламалы негізде көрсетеді.

5. Мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны Қазақстан Республикасының мемлекеттік мұрағаттарынан шығатын мұрағаттық анықтамаларға және мұрағаттық құжаттардың көшірмелеріне апостиль мөртабанын қою болып т а б ы л а д ы .

6. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға (бұдан әрі - тұтынушы) к ө р с е т і л е д і .

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімі:

1) құжаттарды рәсімдеу мерзімі уәкілетті органға келіп түскен күнінен бастап

ү ш ж ұ м ы с кү н і і ш і н д е ;

2) кезекте күту мерзімі 30 минуттан кем емес.

8. Мемлекеттік қызмет көрсеткені үшін айлық есептік көрсеткіш мөлшерінің 20 пайызды құрайтын мемлекеттік баж, жеткізу үшін пошталық шығыстар қ о с ы м ш а а л ы н а д ы .

Мемлекеттік баж Қазақстан Республикасы банк мекемелері арқылы төленеді, төлем мөлшері мен күнін растайтын түбіртек беріледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат осы стандартқа қоса берілген 1-қосымшада көрсетілген Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің, Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің және орталықтардың веб-сайттарында, сондай-ақ ақпараттың ресми көздері және орталықтардың бөлмелерінде орналасқан стендтерде орналастырылады.

Сондай-ақ тізбесі осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген орталықтардың бөлмелерінде орналасқан стендтерде немесе ақпараттың ресми көздерінде о р н а л а с т ы р ы л а д ы .

10. Мемлекеттік қызмет 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 Орталық ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтамалық бюро, күту орындары, толтырылған бланктер үлгісі бар ақпараттық стендтер орналасқан.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Қазақстан Республикасының мемлекеттік мұрағаттарынан шығатын және шет елге жіберілетін мұрағаттық анықтамаларға және мұрағаттық құжаттардың көшірмелеріне а постиль қою үшін тұтынушы:

1) ө т і н і ш т і ;

2) мемлекеттік мұрағаттық мекемеге өтініш иесі сауалының көшірмесін;

3) тиісті сауалға мемлекеттік мұрағаттық мекеменің хатын (түпнұсқа);

4) а постиль қойылатын мемлекеттік мұрағаттық мекеменің беретін мұрағаттық анықтамасы (түпнұсқа) немесе мұрағаттық құжаттарының к ө ш і р м е с і н ;

5) өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжаттың түпнұсқасы және көшірмесі; құжаттар пакетін қабылдау кезінде Орталық қызметкері көшірменің түпнұсқамен телнұсқалылығын салыстырып, өтініш иесіне түпнұсқаны қ а й т а р а д ы ;

б) мемлекеттік баж төлеу жөніндегі түбіртекті ұсынады.

13. Бланктер күту залындағы арнайы тіреулерде немесе Орталықтың консультанттарында болады.

14. Құжаттарды қабылдау "терезелердің" тағайындалуы мен орындайтын міндеттері туралы ақпарат орналасқан "терезелер" арқылы жүзеге асырылады, сондай-ақ Орталық инспекторының аты, әкесінің аты, тегі 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 рәсімдеуге өтінішті қабылдаған Орталық инспекторының аты, әкесінің аты, тегі көрсетілген тиісті құжаттарды қабылдау туралы қолхат беріледі.

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді Орталықтың инспекторы 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. Жұмыстың қағидаттары

18. Орталықтардың қызметі мынадай қағидаттарға 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. Жұмыстың нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелері осы стандарттың 2-қосымшасына сәйкес сапа және қолжеткізу 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 мен оған қол жетімділік көрсеткіштерінің мақсатты мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

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

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

23. Қабылданған шағым Орталықтың ақпараттық есеп журналында тіркеледі және заңнамамен белгіленген мерзімде қаралады.

Заңнамамен бекітілген тәртіпте берілген өтініштер міндетті түрде қабылдануға, тіркелуге, есепке алынып және қаралуға тиіс.

6. Қажетті ақпарат

24. Орталық директорының жұмыс және қабылдау кестесі Орталықтың жұмыс кестесіне сәйкес жүзеге асырылады.

Орталықтың байланыс телефондары ақпараттың ресми көздерінде, Орталықтың бөлмелерінде орналасқан стендтерде көрсетіледі.

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, N 8 үй, <http://www.minjust.kz> веб-сайты., Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігі Ақпарат және мұрағат комитетінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, N 8 үй, А-блогі, 15-кіреберіс. Комитет төрағасының қабылдау бөлмесінің телефоны: (7172) 74-04-21, веб-сайты: <http://www.sana.gov.kz>.

"Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы Қазақстан Республикасының

мемлекеттік мұрағаттарынан шығатын
 және шетелге жіберілетін мұрағаттық
 анықтамаларға және мұрағаттық құжаттардың
 көшірмелеріне апостиль қою" мемлекеттік
 қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N p/c	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасу мекен-жайлары	Телефондары 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 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	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	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	53-44-84

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., Әуеззов 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 Қазақстан Республикасының мемлекеттік мұрағаттарынан шығатын және шетелге жіберілетін мұрағаттық анықтамаларға және мұрағаттық құжаттардың көшірмелеріне апостиль қою" 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 ес жылдағы ағымд мәні
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте ___ минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
2. Сапа			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. лауазымды тұлғаның құжаттарды дұрыс ресімдеу (тіркеу) жағдайлары % (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