

Об утверждении Типового стандарта государственной услуги

Утративший силу

Постановление Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 . Утратило силу постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 июля 2013 года № 720

Сноска. Утратило силу постановлением Правительства РК от 12.07.2013 № 720 (вводится в действие со дня первого официального опубликования).

Сноска. Заголовок с изменениями, внесенными постановлением Правительства РК от 28.06.2010 № 662 (порядок введения в действие см. п. 3).

В соответствии со статьей 34 Бюджетного кодекса Республики Казахстан, статьями 9-1, 15-2 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года "Об административных процедурах" и подпунктами 2), 3) статьи 6, статьей 29 Закона Республики Казахстан от 11 января 2007 года "Об информатизации" Правительство Республики Казахстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

Сноска. Преамбула в редакции постановления Правительства РК от 28.06.2010 № 662 (порядок введения в действие см. п. 3); с изменениями, внесенными постановлением Правительства РК от 05.11.2010 № 1166 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

1. Утвердить прилагаемый Типовой стандарт государственной услуги.

Сноска. Пункт 1 с изменениями, внесенными постановлением Правительства РК от 28.06.2010 № 662 (порядок введения в действие см. п. 3).

2. Государственным органам обеспечить утверждение стандартов государственных услуг отдельно по каждой государственной услуге, входящей в его компетенцию. Стандарты государственных услуг, предусматривающие электронную форму оказания государственной услуги и оказание государственной услуги через центры обслуживания населения, утверждаются по согласованию с центральным уполномоченным органом в сфере информатизации.

Сноска. Пункт 2 в редакции постановления Правительства РК от 01.11.2011 № 1264.

3. Настоящее постановление вводится в действие по истечении тридцати календарных дней со дня первого официального опубликования.

Премьер - Министр

Республики Казахстан

У т в е р ж д е н
постановлением Правительства
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 30 июня 2007 года № 558

Сноска. Типовой стандарт в редакции постановления Правительства РК от 28.06.2010 № 662 (порядок введения в действие см. п. 3).

Типовой стандарт государственной услуги

(наименование услуги)

1. Общие положения

1. Указать наименование государственного органа, государственного учреждения или иных организаций, непосредственно предоставляющих данную государственную услугу (адрес).

Сноска. Пункт 1 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 05.11.2010 № 1166 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

2. Форма оказываемой государственной услуги:

(полностью автоматизированная, частично автоматизированная, не автоматизированная).

3. Название и статья (пункт) нормативного правового акта (законодательный акт, акт Президента Республики Казахстан, акт Правительства Республики Казахстан, иные нормативные правовые акты Республики Казахстан), на основании которого оказывается государственная услуга.

Сноска. Пункт 3 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 05.11.2010 № 1166 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

4. Указать источники и места доступа к информации о государственной услуге, о месте обязательного размещения стандарта оказания государственной услуги (интернет-ресурс, call-центр, служба горячей линии, бесплатная телефонная справочная служба и так далее).

5. Результат оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель (справка, разрешение, лицензия, сертификат, свидетельство, медицинское заключение и так далее, либо мотивированный ответ об отказе в

предоставлении услуги) и вид ее предоставления (документ на бумажном носителе, в электронном виде, сведения в информационной системе государственного органа и так далее).

Сноска. Пункт 5 с изменениями, внесенными постановлением Правительства РК от 05.11.2010 № 1166 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

6. Категория физических и юридических лиц, которым оказывается государственная услуга.

7. Сроки оказания государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги с момента:

а) сдачи потребителем необходимых документов, определенных в пункте 11 настоящего Стандарта;

б) обращения для получения государственной услуги (с момента регистрации, получения талона и так далее);

в) подачи электронного запроса для получения государственной услуги;

2) максимально допустимое время ожидания до получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя (при регистрации, получении талона, с момента обращения и подачи электронного запроса и так далее);

3) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя.

4) другие сроки.

8. Указать платность или бесплатность оказания государственной услуги. В случае платности, а также в случае ускоренного обслуживания указать стоимость, способ оплаты (наличный или безналичный), необходимые формы документа (квитанции), которую требуется заполнить при оплате стоимости (сбора, платежа) государственной услуги.

Сноска. Пункт 8 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 05.11.2010 № 1166 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

9. Указать график работы (рабочие дни, часы, перерывы, выходные дни), существует ли предварительная запись для получения услуги (указать условия и требования), есть ли ускоренное обслуживание (указать условия и требования).

Сноска. Пункт 9 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 05.11.2010 № 1166 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

10. Указать условия места предоставления услуги (режим помещения, обеспечение безопасности, условия для людей с ограниченными физическими

возможностями, приемлемые условия ожидания и подготовки необходимых документов (зал ожидания, стойка с образцами) и тому подобное).

2. Порядок оказания государственной услуги

11. Указать исчерпывающий перечень необходимых документов и требований к ним, в том числе для лиц, имеющих льготы, для получения государственной услуги.

12. Указать ссылку на интернет-ресурс, либо место выдачи бланков (форм заявлений и тому подобное), которые необходимо заполнить для получения государственной услуги.

13. Указать ссылку на интернет-ресурс, либо адрес и номер кабинета ответственного лица, которому сдаются заполненные бланки, формы, заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги.

14. **Исключен постановлением Правительства РК от 05.11.2010 № 1166 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).**

15. Указать наименование и форму документа, подтверждающего, что потребитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, в котором содержится дата получения потребителем государственной услуги.

16. Указать способ доставки результата оказания услуги - через электронную почту, интернет-ресурс, личное посещение, курьер и так далее.

17. Указать полный перечень оснований для приостановления оказания государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги.

3. Принципы работы

18. Перечислить принципы работы, которыми руководствуется государственный орган по отношению к потребителю услуг (вежливость, исчерпывающая информация об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя, обеспечение сохранности документов, которые потребитель не получил в установленные сроки).

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением к настоящему Типовому стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и эффективности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются соответствующим приказом государственного органа, ответственного за разработку стандартов данной государственной услуги.

5. Порядок обжалования

21. Указать наименование государственного органа, адрес электронной почты, номера телефонов центров обработки вызовов (call-центров), либо номер кабинета должностного лица, который разъясняет порядок обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц и оказывает содействие в подготовке жалобы.

22. Указать наименование вышестоящей инстанции апелляции, то есть наименование государственного органа, государственного учреждения или иных организаций, ответственных за организацию оказания данной государственной услуги, адрес электронной почты, график работы, контактные данные должностного лица, которому подается жалоба в случаях несогласия с результатами оказанной услуги.

23. Указать наименование государственного органа, государственного учреждения или иных организаций, непосредственно предоставляющих государственную услугу, адрес электронной почты, номер кабинета, график работы должностного лица, которому подается жалоба в случаях некорректного обслуживания.

23-1. Указать, что в случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги потребитель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

Сноска. Стандарт дополнен пунктом 23-1 в соответствии с постановлением Правительства РК от 05.11.2010 № 1166 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

24. Указать перечень официальных документов, необходимых при подаче жалобы (например, формы документов для официальной апелляции или жалобы и прочее).

25. Указать наименование документа, подтверждающего принятие жалобы и предусматривающего срок и место получения ответа на поданную жалобу, контактные данные должностных лиц у которых можно узнать о ходе рассмотрения жалобы.

26. Другая полезная информация для потребителя (телефоны центров обработки вызовов, информация о дополнительных услугах и так далее).

П р и л о ж е н и е
к Т и п о в о м у с т а н д а р т у
оказания государственной услуги

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели эффективности	качества	и	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1			2	3	4
1. Своевременность					
1.1.	% (доля)	случаев			
		предоставления			
		услуги			
		установленный			
		срок			
		момента сдачи документа			
2. Качество					
2.1.	% (доля)	потребителей,			
		удовлетворенных			
		качеством			
		процесса			
		предоставления			
		услуги			
3. Доступность					
3.1.	% (доля)	потребителей,			
		удовлетворенных			
		качеством			
		и			
		информацией			
		о			
		порядке			
		предоставления услуги			
3.2.	% (доля)	услуг			
		информации,			
		которые			
		доступны			
		в			
		электронном формате			
4. Процесс обжалования					
4.1.	% (доля)	потребителей,			
		удовлетворенных			
		существующим			
		порядком обжалования			
5. Вежливость					
5.1.	% (доля)	потребителей,			
		удовлетворенных			
		вежливостью			
		персонала			