



Об утверждении стандартов государственных услуг Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы

Утративший силу

Постановление Правительства Республики Казахстан от 27 декабря 2012 года № 1687. Утратило силу постановлением Правительства Республики Казахстан от 29 марта 2014 года № 275

Сноска. Утратило силу постановлением Правительства РК от 29.03.2014 № 275 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

В соответствии с пунктом 2 статьи 34 Бюджетного кодекса Республики Казахстан от 4 декабря 2008 года и статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года «Об административных процедурах» Правительство Республики Казахстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые:
- 1) стандарт государственной услуги «Тестирование»;
 - 2) стандарт государственной услуги «Зачисление в кадровый резерв административной государственной службы»;
 - 3) стандарт государственной услуги «Прием на обучение в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан»;
 - 4) стандарт государственной услуги «Обучение по профессиональным программам послевузовского образования в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан»;
 - 5) стандарт государственной услуги «Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан»;
 - 6) стандарт государственной услуги «Согласование образовательных программ переподготовки и повышения квалификации государственных служащих».

2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования.

Премьер - Министр

Республики Казахстан

С. Ахметов

У т в е р ж д е н
п о с т а н о в л е н и е м

П р а в и т е л ь с т в а

Стандарт государственной услуги «Тестирование»

1. Общие положения

1. Государственная услуга оказывается Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы (далее – Агентство) и территориальными подразделениями Агентства по областям, городу Алматы (далее – территориальное подразделение), адреса которых указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании Положения об Агентстве, утвержденного Указом Президента Республики Казахстан от 3 декабря 1999 года № 280, Правил проведения тестирования, программ тестирования и пороговых значений результатов тестирования, утвержденных приказом Председателя Агентства от 21 января 2008 года № 02-01-02/11.

4. Информация о государственной услуге размещается на интернет-ресурсе Агентства: www.kyzmet.kz, интернет-ресурсах территориальных подразделений, ссылки на которые размещены на интернет-ресурсе: www.kyzmet.kz.

5. Результатом оказываемой государственной услуги являются результат тестирования на бланке строгой отчетности на бумажном носителе с подписью администратора тестирования и соответствующей печатью (далее – результат тестирования), а также дубликат результата тестирования либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги.

6. Получателями государственной услуги являются следующие физические лица:

1) участники конкурса на занятие вакантной административной государственной должности;

2) граждане, завершившие обучение по государственным программам подготовки и переподготовки государственных служащих на основании государственного заказа и закончившие зарубежные высшие учебные заведения по приоритетным специальностям;

3) граждане, направленные государственными органами на работу в международные организации или другие государства в целях повышения профессионального уровня;

4) административные государственные служащие, подлежащие аттестации.

7. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента поступления от государственных органов списка получателей государственной услуги, указанного в подпунктах 1) и 4) пункта 6 настоящего стандарта – в течение 3 рабочих дня;

2) с момента сдачи получателями государственной услуги необходимых документов, указанных в подпунктах 2) и 3) пункта 6 настоящего стандарта – в течение 5 рабочих дней;

3) максимально допустимое время ожидания до получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя – в течение 30 минут;

4) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя – 30 минут.

Максимальное время тестирования составляет 2 часа 20 минут в зависимости от программы тестирования.

Государственная услуга оказывается в соответствии с графиком тестирования, составленным администратором тестирования Агентства или территориального подразделения.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. График работы территориальных органов Агентства указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

Предоставление услуги осуществляется без ускоренного обслуживания.

10. Государственная услуга предоставляется в специально оборудованном зале тестирования Агентства или территориального подразделения. Вход в здание осуществляется по списку, подписанному должностным лицом Агентства или территориального подразделения.

Для поддержания порядка и предупреждения нарушений в зале тестирования ведется видеонаблюдение. Здание имеет круглосуточный пост охраны, противопожарную сигнализацию.

2. Порядок оказания государственной услуги

11. Для получения государственной услуги:

1) лица, указанные в подпунктах 1) и 4) пункта 6 настоящего стандарта, предоставляют оригинал удостоверения личности или паспорта получателя государственной услуги для сверки со списком, направленным государственным органом;

2) лица, указанные в подпунктах 2) и 3) пункта 6 настоящего стандарта, предоставляют:

заявление в произвольной форме о допуске к тестированию в адрес Агентства или территориальных подразделений; справку о состоянии здоровья по установленной форме; копию и оригинал удостоверения личности или паспорта получателя государственной услуги (оригинал указанных документов возвращается на месте получателю государственной услуги после сверки); нотариально заверенные копии документов об образовании; копию трудовой книжки, заверенную нотариально либо заверенную кадровой службой государственного органа.

При повторном обращении до истечения срока действия результата тестирования представляются копия и оригинал удостоверения личности или паспорта получателя государственной услуги (оригинал указанных документов возвращается на месте получателю государственной услуги после сверки), а также заявление в произвольной форме о выдаче дубликата результата тестирования в адрес Агентства либо территориальных подразделений.

12. Для получения государственной услуги заявления подается в произвольной форме в адрес Агентства либо его территориального подразделения.

13. Для получения государственной услуги получатель государственной услуги предоставляет необходимые документы, указанные в пункте 11 настоящего стандарта, администратору Агентства или территориального подразделения.

14. Подтверждением приема документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта, является талон, выдаваемый получателю государственной услуги, с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего документы.

15. Результат тестирования выдается получателю государственной услуги лично после завершения тестирования. Факт выдачи подтверждается подписью получателя государственной услуги в журнале учета.

16. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- 1) неявка или отказ от получения государственной услуги;
- 2) отсутствие удостоверения личности или паспорта получателя государственной услуги;
- 3) получение оценок ниже порогового значения лицами, указанными в подпунктах 1)-3) пункта 6 настоящего стандарта, при прохождении тестирования по той же программе в срок менее трех месяцев до подачи повторного заявления;
- 4) получение оценок ниже порогового значения лицами, указанными в подпунктах 4) пункта 6 настоящего стандарта, при прохождении тестирования по той же программе в срок менее трех месяцев до подачи повторного заявления;

5) нарушение порядка проведения тестирования (разговоры во время тестирования, самовольное перемещение получателя государственной услуги по помещению, в котором проводится тестирование; использование принимающе-передающих электронных устройств, в том числе карманных персональных компьютеров и иных электронных оборудований).

Получатели государственной услуги, имеющие неудовлетворительное самочувствие, должны об этом сообщить администратору до начала тестирования.

3. Принципы работы

17. Деятельность Агентства и территориальных подразделений основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости; представления исчерпывающей информации по оказанию государственной услуги, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

4. Результаты работы

18. Результаты оказания государственной услуги ее получателем измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственных услуг, по которым оценивается работа Агентства и территориального подразделения, ежегодно утверждаются приказом Председателя Агентства.

5. Порядок обжалования

20. Порядок обжалования действий (бездействие) лица, оказавшего государственную услугу, разъясняется сотрудником канцелярии Агентства и территориального подразделения по адресам и телефонам, указанным в приложении 1 к настоящему стандарту.

21. В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги, жалоба подается в Агентство или территориальное подразделение в письменном виде по почте либо нарочно по адресам, указанным в приложении 1 к настоящему стандарту. Форма жалобы – письменное обращение, адресованное руководителю Агентства или территориального подразделения.

22. В случае некорректного обслуживания, жалоба подается в Агентство или территориальное подразделение в письменном виде по почте либо нарочно по

адресам, указанным в приложении 1 к настоящему стандарту. Форма жалобы – письменное обращение, адресованное руководителю Агентства или территориального подразделения.

23. В случае несогласия с результатами рассмотрения жалобы Агентством, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке Республики Казахстан.

24. Жалоба подается в письменном виде.

25. Подтверждением принятия жалобы является выдача получателю государственной услуги, подавшему жалобу, талона с указанием даты и времени, фамилии и инициалов должностного лица, принявшего жалобу, сроков и места получения ответа на жалобу, контактных данных лица, у которого можно получить информацию о ходе рассмотрения жалобы.

Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Информация о ходе рассмотрения жалобы представляется по телефонам, указанным в приложении 1 к настоящему стандарту.

Приложение 1
к стандарту государственной услуги «Тестирование»

Адреса и графики работы Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и его территориальных подразделений по областям, городу Алматы

№ п/п	Наименование	Адрес	Номера телефонов	Адреса электронной почты	График работы
1	2	3	4	5	6
1.	Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы	г. Астана, пр. Абая, 33а	8 (7172) 75-32-20 75-33-04 75-35-31	info@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
2.	Управление Агентства Республики Казахстан по	г. Кокшетау, ул. Сатпаева, 1 корпус Б	8 (7162) 25-71-19,	kokshetau@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов.

	делам государственной службы по Акмолинской области		25-51-83, 25-32-64, 25-36-40		Выходные дни: суббота и воскресенье
3.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Актюбинской области	г. Актобе, пр. Абылхаир хана, 40	8 (7132) 93-20-86 93-21-73 54-82-65 56-42-50	aktobe@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
4.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Алматинской области	г. Талдыкорган, ул. Тәуелсіздік, 38	8 (7282) 27-05-06, 27-14-54, 27-03-79, 27- 30-71 27-05- 43 27-21-40	taldykorgan@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
5.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Атырауской области	г. Атырау, ул. Айтеке би, 77	8 (7122) 32-11-88 35-45-28, 35-44-61, 27-09-69, 27- 09-76	atyrau@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
6.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск, ул. Горького, 40	8 (7132) 26-49-24 26-30-39	oskemen@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
7.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Жамбылской области	г. Тараз, ул. Абая, 125	8 (7262) 43-26-09, 45-85-56, 43-24-57 43-05-36 43- 49-97	taraz@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной				Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с

8.	службы по Западно-Казахстанской области	г. Уральск, ул. Достык, 201	8 (7112) 51-24-04 51- 38-94 50-59-14	oral@kyzmet.kz	13.00 часов до 14.00 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
9.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Карагандинской области	г. Караганда, пр. Бульвар Мира, 39	8 (7212) 42-13-23, 42-11-47, 42-11-05 42-10-64	karagandy@ kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
10.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Костанайской области	г. Костанай, ул. Касымханова, 34	8 (7142) 50-11-44, 50-04-27, 50-16-61	kostanay@ kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
11.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Кызылординской области	г. Кызылорда, ул. Жахаева, 76	8 (7242) 27-02-76, 27-80-18 27-26-09 26-37-99	kyzylorda@ kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
12.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Мангистауской области	г. Актау, 9 мкр., 23	8 (7292) 42-83-42, 42-82-99	aktau@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
13.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Павлодарской области	г. Павлодар ул. Каирбаева, 32	8 (7182) 32-08-82, 32-72-72, 32-29-72	pavlodar@ kyzmet.kz	Рабочие дни с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
14.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной		8 (7152) 36-04-95, 46-41-92,		Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до

3.2. % (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате			
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных существующим порядком обжалования			
5. Вежливость			
5.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных вежливостью персонала			

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 27 декабря 2012 года № 1687

Стандарт государственной услуги «Зачисление в кадровый резерв административной государственной службы»

1. Общие положения

1. Государственная услуга оказывается Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы (далее – Агентство) и территориальными подразделениями Агентства (далее – территориальное подразделение), адреса которых указаны в приложении 1 к настоящему стандарту.

2. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании пункта 26 Положения о кадровом резерве государственной службы (далее – кадровый резерв), утвержденного Указом Президента Республики Казахстан от 4 декабря 2003 года № 1 2 4 3 .

4. Информация о государственной услуге размещается на интернет-ресурсе Агентства: www.kyzmet.kz, интернет-ресурсах территориальных подразделений, ссылки на которые размещены на интернет-ресурсе: www.kyzmet.kz.

5. Результатом оказываемой государственной услуги являются выдача выписки из приказа о зачислении в кадровый резерв (далее – выписка) либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги. Выписка оформляется на бумажном носителе.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам (далее – получатель государственной услуги):

1) принявшим участие в конкурсном отборе и рекомендованным конкурсной

комиссией для зачисления в кадровый резерв;

2) завершившим обучение по государственным программам подготовки и переподготовки государственных служащих на основании государственного заказа и закончивших зарубежные высшие учебные заведения по приоритетным специальностям;

3) направленным государственными органами на работу в международные организации или другие государства в целях повышения профессионального уровня;

4) являющимся административными государственными служащими, прошедшими аттестацию и рекомендованными аттестационными комиссиями для зачисления в кадровый резерв.

7. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента поступления с государственного органа выписки из протокола заседания конкурсной комиссии о рекомендации для зачисления получателя государственной услуги, указанного в подпункте 1) пункта 6 настоящего стандарта – в течение 7 рабочих дней;

2) с момента представления необходимых документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта лицами, указанными в подпунктах 2)-4) пункта 6 настоящего стандарта – в течение 10 рабочих дней;

3) максимально допустимое время ожидания до получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя – 30 минут;

4) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя – 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. График работы Агентства – ежедневно с 9.00 до 18.30 часов, с обеденным перерывом с 13.00 до 14.30 часов, кроме выходных и праздничных дней, установленных Трудовым кодексом Республики Казахстан от 15 мая 2007 года и Законом Республики Казахстан от 13 декабря 2001 года «О праздниках в Республике Казахстан».

График работы территориальных органов Агентства указан в приложении 1 к настоящему стандарту.

Предоставление услуги осуществляется без ускоренного обслуживания.

10. Государственная услуга осуществляется в здании Агентства или территориального подразделения. Режим помещения: вход в здание осуществляется по разовому пропуску, выдаваемому в бюро пропусков, который имеет отдельный вход.

В здании имеется круглосуточный пост охраны, противопожарная сигнализация и другие меры безопасности.

В холле имеются столы, стулья, информационные стенды с образцами заявлений.

2. Порядок оказания государственной услуги

11. Для получения государственной услуги:

1) в отношении лица, указанного в подпункте 1) пункта 6 настоящего стандарта, государственный орган, проводивший конкурс, представляет: письменное согласие получателя государственной услуги быть зачисленным в кадровый резерв;

выписку из протокола заседания конкурсной комиссии о рекомендации для зачисления в кадровый резерв административной государственной службы; личное дело получателя государственной услуги;

2) лица, указанные в подпункте 2) пункта 6 настоящего стандарта, представляют:

заявление и заполненную анкету по форме, установленной Агентством; заполненный личный листок по учету кадров (с указанием адреса фактического места жительства и контактных телефонов);

результаты прохождения тестов, установленных для соответствующей категории должностей административной государственной службы; две фотографии размером 3х4 см;

3) лица, указанные в подпункте 3) пункта 6 настоящего стандарта, представляют:

выписки из приказов об увольнении и направлении их на работу в международные организации или другие государства; заявление и заполненную анкету по форме, установленной Агентством;

заполненный личный листок по учету кадров (с указанием адреса фактического места жительства и телефонов, в том числе контактных); результаты прохождения тестов, установленных для соответствующей категории должностей административной государственной службы;

две фотографии размером 3х4 см;

4) в отношении лица, указанного в подпункте 4) пункта 6 настоящего стандарта, государственный орган, проводивший аттестацию, представляет: выписку из приказа об утверждении решения аттестационной комиссии; заявление получателя государственной услуги по форме, установленной Агентством;

личный листок по учету кадров, заверенный кадровой службой государственного органа.

12. Бланки заявлений и анкеты можно получить в Агентстве,

территориальном подразделении или на интернет-ресурсе www.kyzmet.kz.

13. Прием документов, указанных в пункте 11, осуществляется канцелярией Агентства или территориального подразделения по адресам, указанным в приложении 1 к настоящему стандарту.

14. Подтверждением приема документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта, является талон, выдаваемый получателю государственной услуги, с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего документы.

15. Результат государственной услуги выдается получателю государственной услуги нарочно либо отправляется по почте.

16. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются :

несоответствие типовым квалификационным требованиям, предъявляемым к соответствующей категории административных государственных должностей;
результаты тестирования не удовлетворяющие пороговые значения;
непредставление полного пакета документов, указанного в пункте 11 настоящего стандарта.

3. Принципы работы

17. Деятельность Агентства и территориального подразделения основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости; представления исчерпывающей информации по оказанию государственной услуги, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

4. Результаты работы

18. Результаты оказания государственной услуги получателем государственной услуги измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственных услуг, по которым оценивается работа Агентства и территориального подразделения, ежегодно утверждаются приказом Председателя Агентства.

5. Порядок обжалования

20. Порядок обжалования действий (бездействие) и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняется сотрудником канцелярии Агентства и территориального подразделения по адресам и телефонам, указанным в

приложении 1 к настоящему стандарту.

21. В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги, жалоба подается в Агентство или территориальное подразделение в письменном виде по почте либо нарочно по адресам, указанным в приложении 1 к настоящему стандарту. Форма жалобы – письменное обращение, адресованное руководителю Агентства или территориального подразделения.

22. В случае некорректного обслуживания, жалоба подается в Агентство или территориальное подразделение в письменном виде по почте либо нарочно по адресам, указанным в приложении 1 к настоящему стандарту. Форма жалобы – письменное обращение, адресованное руководителю Агентства или территориального подразделения.

23. В случае несогласия с результатами рассмотрения жалобы Агентством, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке Республики Казахстан.

24. Жалоба подается в произвольной форме.

25. Подтверждением принятия жалобы является выдача получателю государственной услуги, подавшему жалобу, талона с указанием даты и времени, фамилии и инициалов должностного лица, принявшего жалобу, сроков и места получения ответа на жалобу, контактных данных лица, у которого можно получить информацию о ходе рассмотрения жалобы.

Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Информация о ходе рассмотрения жалобы представляется по телефонам, указанным в приложении 1 к настоящему стандарту.

П р и л о ж е н и е 1
к стандарту государственной услуги «Зачисление в кадровый резерв административной государственной службы»

Адреса и графики работы Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и его территориальных управлений по областям, городам Астана и Алматы

№ п/п	Наименование	Адрес	Номера телефонов	Адреса электронной почты	График работы
1	2	3	4	5	6
					Рабочие дни: с 9.00 часов

1.	Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы	г. Астана, пр. Абая, 33а	8 (7172) 75-32-20 75-33-04 75-35-31	info@kyzmet.kz	до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
2.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Акмолинской области	г. Кокшетау, ул. Сатпаева, 1 корпус Б	8 (7162) 25-71-19, 25-51-83, 25-32-64, 25-36-40	kokshetau@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
3.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Актюбинской области	г. Актобе, пр. Абылхаир хана, 40	8 (7132) 93-20-86 93-21-73 54-82-65 56-42-50	aktobe@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
4.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Алматинской области	г. Талдыкорган, ул. Тәуелсіздік, 38	8 (7282) 27-05-06, 27-14-54, 27-03-79, 27-30-71 27-05-43 27-21-40	taldykorgan@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
5.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Атырауской области	г. Атырау, ул. Айтеке би, 77	8 (7122) 32-11-88 35-45-28, 35-44-61, 27-09-69, 27-09-76	atyrau@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
6.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск, ул. Горького, 40	8 (7132) 26-49-24 26-30-39	oskemen@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье

7.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Жамбылской области	г. Тараз, ул. Абая, 125	8 (7262) 43-26-09, 45-85-56, 43-24-57 43-05-36 43-49-97	taraz@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
8.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Западно-Казахстанской области	г. Уральск, ул. Достык, 201	8 (7112) 51-24-04 51-38-94 50-59-14	oral@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
9.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Карагандинской области	г. Караганда, пр. Бульвар Мира, 39	8 (7212) 42-13-23, 42-11-47, 42-11-05 42-10-64	karagandy@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
10.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Костанайской области	г. Костанай, ул. Касымханова, 34	8 (7142) 50-11-44, 50-04-27, 50-16-61	kostanay@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
11.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Кызылординской области	г. Кызылорда, ул. Жахаева, 76	8 (7242) 27-02-76, 27-80-18 27-26-09 26-37-99	kyzylorda@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов. Выходные дни: суббота и воскресенье
12.	Управление Агентства Республики Казахстан по делам	г. Актау, 9 мкр., 23	8 (7292) 42-83-42, 42-82-99	aktau@kyzmet.kz	Рабочие дни: с 9.00 часов до 18.30 часов, перерыв с 13.00 часов до 14.30 часов.

Показатели результативности	качества	и Нормативное значение показателя	показателя в последующем году	показателя в отчетном году
1		2	3	4
1. Своевременность				
1.1.	% (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа			
2. Качество				
2.1.	% (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги			
3. Доступность				
3.1.	% (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги			
3.2.	% (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате			
4. Процесс обжалования				
4.1.	% (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных существующим порядком обжалования			
5. Вежливость				
5.1.	% (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных вежливостью персонала			

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н

от 27 декабря 2012 года № 1687

П р а в и т е л ь с т в а

Стандарт государственной услуги

«Прием на обучение в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан»

1. Общие положения

1. Государственная услуга оказывается Академией государственного управления при Президенте Республики Казахстан (далее – Академия) по адресу: город Астана, пр. Абая, 33а; ул. Бейбитшилик, 46.

2. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании законов Республики

Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании» и от 18 февраля 2011 года «О науке», Типовых правил приема на обучение в организации образования, реализующие профессиональные учебные программы послевузовского образования, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 19 января 2012 года № 109 (далее – Правила).

4. Информация о государственной услуге размещается на интернет-ресурсе Академии: www.ra-academy.kz, а также предоставляется по телефонам: 8 (7172) 75 - 31 - 32 , 75 - 31 - 17 .

5. Результатом оказываемой государственной услуги являются выписка из приказа о зачислении в число обучающихся по программам послевузовского образования (магистратура, докторантура) Академии (далее – выписка) в бумажном виде либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги .

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории Республики Казахстан, освоившим профессиональные учебные программы высшего образования – для магистратуры, и имеющие академическую степень «магистр» - для докторантуры (далее – получатель государственной услуги) .

Государственные служащие, поступающие в магистратуру Академии, должны отвечать следующим требованиям:

1) наличие диплома о высшем образовании со средним баллом за весь срок обучения не менее, чем «хорошо» или с GPA не ниже 2,67 для всех специальностей (при этом, для специальности 6M030100 «Юриспруденция» (Master of Law) диплом о высшем образовании должен быть по юридическим специальностям) .

Поступающим на специальность 6M020700 «Переводческое дело» (английский) необходимо наличие диплома о высшем образовании по одной из следующих специальностей: «Иностранный язык: два иностранных языка» (английский, немецкий, французский), «Иностранная филология», «Переводческое дело», «Международные отношения», «Международное право», «Международная экономика», «Международная журналистика»;

2) наличие стажа государственной службы на момент подачи документов по специальностям :

6M051000 «Государственное и местное управление» – не менее 2 (двух) лет;

6M030100 «Юриспруденция» – в судебных, правоохранительных и иных государственных органах по специальности на момент подачи документов не менее 2 (двух) лет ;

6M020200 «Международные отношения» и 6M020700 «Переводческое дело»

(специализация – английский) – не менее 1 (одного) года для лиц, работающих в Министерстве иностранных дел Республики Казахстан и в подразделениях международного сотрудничества центральных государственных органов.

Поступающие на годичное обучение по специальности 6M051000 «Государственное и местное управление» (Master of Public Administration) из числа административных государственных служащих должны быть не ниже категорий В-5, С-5, С-О-4, С-Р-3, D-3, D-О-3, Е-3, Е-Р-3, Е-Г-2 в соответствии с Реестром должностей административных государственных служащих по категориям, утвержденным Указом Президента Республики Казахстан от 28 декабря 2007 года № 501 (далее – Реестр).

Поступающие в магистратуру Академии за счет средств национальных и частных компаний должны иметь стаж работы в компаниях на момент подачи документов не менее 2 (двух) лет и занимать должность не ниже начальника о т д е л а .

Поступающие в Национальную школу государственной политики Академии (далее – НШГП) должны отвечать следующим требованиям:

- 1) наличие высшего образования;
- 2) стаж работы на момент подачи документов:
 - для административных государственных служащих категорий А-1, А-2, В-1, В-2, С-1, С-2, претендующих на обучение в рамках государственного образовательного заказа, стаж работы на момент подачи документов должен составлять не менее 3 (трех) лет на государственной службе, в том числе на руководящей должности не менее 1 (одного) года;
 - для административных государственных служащих категорий В-3, В-4, С-3, С-О-1, С-О-2, D-1, D-2, D-О-1, D-О-2, Е-1, Е-2, претендующих на обучение в рамках государственного образовательного заказа, стаж работы на момент подачи документов должен составлять не менее 5 (пяти) лет на государственной службе, в том числе на руководящей должности не менее 1 (одного) года;
 - для лиц, претендующих на обучение за счет средств национальных компаний, стаж работы в национальной компании на момент подачи документов должен составлять не менее 5 (пяти) лет, в том числе на руководящей должности не менее 1 (одного) года;
 - для политических государственных служащих стаж не требуется.

Поступающие в докторантуру Академии должны отвечать следующим требованиям:

для административных государственных служащих категорий не ниже В-5, С-5, С-О-4, С-Р-3, D-3, D-О-3, Е-3, Е-Р-3, Е-Г-2 в соответствии с Реестром должностей административных государственных служащих по категориям, утвержденным Указом Президента Республики Казахстан от 28 декабря 2007

года № 501 (далее – Реестр) стаж работы на момент подачи документов должен составлять не менее 3 (трех) лет на государственной службе;
наличие академической степени магистра;
наличие необходимых для успешного освоения образовательных программ докторантуры пререквизитов.

Лица, не освоившие предшествующие ступени образования пререквизиты, допускаются к подаче документов с условием предварительного освоения необходимых дисциплин на платной основе после прохождения вступительных экзаменов.

7. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи получателем государственной услуги необходимых документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта – в течение двух месяцев;

2) максимально допустимое время ожидания до получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя – 30 минут;

3) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя – 30 минут.

Прием документов осуществляется ежегодно в период с 20 июня по 20 июля.

Вступительные экзамены проводятся с 1 по 20 августа, зачисление осуществляется до 31 августа.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Прием документов осуществляется с 9:00 до 18:30 часов, с обеденным перерывом с 13:00 до 14:30 часов, кроме воскресенья, выходных и праздничных дней, установленных Трудовым кодексом Республики Казахстан от 15 мая 2007 года и Законом Республики Казахстан от 13 декабря 2001 года «О праздниках в Республике Казахстан».

Оказание государственной услуги осуществляется в порядке регистрации документов, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

10. Государственная услуга оказывается в здании Академии, где располагаются кресла для ожидания, информационные стенды, предусмотрены условия для людей с ограниченными физическими возможностями.

Здание имеет круглосуточный пост охраны, противопожарную сигнализацию и другие меры безопасности.

2. Порядок оказания государственной услуги

11. Для получения государственной услуги необходимо предоставить в приемную комиссию следующие документы:

- 1) заявление на имя ректора Академии;
- 2) копию документа о высшем образовании с приложением;
- 3) копию удостоверения личности;
- 4) копию сертификата о сдаче теста по программам (в случае их наличия):
TOEFL (Test of English as a Foreign language, пороговый балл – ИТР не менее 560 из 677, PBT не менее 560 из 677, IBT не менее 83 из 120);
IELTS (International English Language Testing System, пороговый балл – не менее 6.0);

- Grundbaustein DaF (пороговый балл – С 1);
Deutsche Sprachprüfung für den Hochschulzugang (DSH, пороговый балл – С 1);
Diplome d'Etudes en Langue française (DELFL, пороговый балл – В 2);
Diplome Approfondi de Langue française (DALF, пороговый балл - С 1);
Test de connaissances de français (TCF, пороговый балл - не менее 400);
- 5) личный листок по учету кадров и документ, подтверждающий трудовую деятельность (для лиц, имеющих трудовой стаж);
- 6) шесть фотографий размером 3x4 сантиметров;
- 7) медицинскую справку формы 086-У;
- 8) справку с места работы с указанием категории и стажа государственной службы получателя государственной услуги;
- 9) направление, подписанное руководителем государственного органа либо лицом, замещающим его в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

10) список научных и научно-методических работ (в случае их наличия);

11) обоснование планируемого диссертационного исследования, согласованное с предполагаемым отечественным или зарубежным научным консультантом, при поступлении в докторантуру.

Вместе с копиями документов, указанных в настоящем пункте, предоставляется оригинал для сверки. После проведения сверки оригиналы возвращаются.

Документы об образовании, выданные зарубежными организациями образования, должны быть нострифицированы в установленном порядке. Документы, предоставляемые на иностранном языке, должны иметь нотариально заверенный перевод на казахский или русский языки.

В случае непредставления документа, указанного в подпункте 4) пункта 11 настоящего стандарта, вступительные экзамены по иностранному языку проводятся в порядке, определяемом уполномоченным органом в области образования.

12. Заявление для получения государственной услуги подается в произвольной форме на имя ректора Академии.

13. Документы для получения государственной услуги, указанные в пункте 11 настоящего стандарта, получатель государственной услуги представляет приемной комиссии Академии по адресу, указанному в пункте 1 настоящего стандарта.

14. Подтверждением приема документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта, является талон, выдаваемый получателю государственной услуги, с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего документы, а также дату получения результата государственной услуги.

15. Результат государственной услуги выдается получателю государственной услуги нарочно либо отправляется по почте.

16. Основаниями для отказа в оказании государственной услуги являются:

1) представление неполного пакета документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта;

2) несоответствие государственных служащих, а также иных лиц требованиям, указанным в пункте 6 настоящего стандарта;

3) получение неудовлетворительной оценки согласно приложению Типовых правил приема на обучение в организации образования, реализующие профессиональные учебные программы послевузовского образования, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 19 января 2012 года № 109, по одному из вступительных экзаменов.

3. Принципы работы

17. Деятельность Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы (далее – Агентство) и Академии основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости; предоставления исчерпывающей информации по оказанию государственной услуги, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

4. Результаты работы

18. Результаты оказания государственной услуги получателем государственной услуги измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственных услуг, по которым оценивается работа Агентства и Академии, ежегодно утверждаются приказом Председателя Агентства.

5. Порядок обжалования

20. Порядок обжалования действий (бездействие) и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняется секретарем приемной комиссии Академии, а в отношении секретаря комиссии Академии оказывается и судействуется членами комиссии Академии по адресу, указанному в пункте 1 настоящего стандарта и по телефону 8 (7172) 75-31-17.

21. В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги, жалоба подается в Академию либо в Агентство по адресу, указанному в пункте 1 настоящего стандарта, в интернет-ресурс: www.kyzmet.kz и по телефонам: 8 (7172) 75-35-34, 75-35-85.

22. В случае некорректного обслуживания, жалоба подается на имя ректора Академии согласно графику работы, указанному в пункте 9 настоящего стандарта, а также на блог ректора Академии по электронному адресу www.pasademu.kz.

23. В случае несогласия с результатами рассмотрения жалобы Агентством либо Академией, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

24. Жалоба подается в произвольной форме.

25. Подтверждением принятия жалобы является выдача получателю государственной услуги, подавшему жалобу, талона с указанием даты и времени, фамилии и инициалов должностного лица, принявшего жалобу, сроков и места получения ответа на жалобу, контактных данных лица, у которого можно получить информацию о ходе рассмотрения жалобы.

Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Информация о ходе рассмотрения жалобы представляется по телефонам, указанным в пункте 20 настоящего стандарта.

П р и л о ж е н и е

к стандарту государственной услуги «Прием на обучение в Академию государственного управления при Президенте Республики Казахстан»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

	Целевое значение	Текущее значение

Показатели результативности	качества	и Нормативное значение показателя	показателя в последующем году	показателя в отчетном году
1		2	3	4
1. Своевременность				
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа				
2. Качество				
2.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги				
3. Доступность				
3.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги				
3.2. % (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате				
4. Процесс обжалования				
4.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных существующим порядком обжалования				
5. Вежливость				
5.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных вежливостью персонала				

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

П р а в и т е л ь с т в а

Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н

от 27 декабря 2012 года № 1687

Стандарт государственной услуги

«Обучение по профессиональным программам послевузовского образования в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан»

1. Общие положения

1. Государственная услуга оказывается Академией государственного управления при Президенте Республики Казахстан (далее – Академия) по адресу: город Астана, пр. Абая, 33а; ул. Бейбитшилик, 46.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании».

4. Информация о государственной услуге размещается на интернет-ресурсе Академии: www.ra-academy.kz, а также представляется по телефонам 8 (7172) 75 - 3 1 - 3 2 , 7 5 - 3 1 - 1 7 .

5. Результатом оказываемой государственной услуги являются:

1) диплом, а также приложение (транскрипт) к нему, подтверждающее полное освоение профессиональной образовательной программы послевузовского образования – магистратуры Академии;

2) справка, выдаваемая получателю государственной услуги, не завершившему обучение по профессиональным программам послевузовского образования ;

3) мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги .

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам, зачисленным на обучение по профессиональным программам послевузовского образования Академии в установленном порядке (далее – получатель государственной услуги)

7. Сроки оказания государственной услуги с момента зачисления на обучение получателя государственной услуги: в зависимости от специальности один год и два года – магистерские программы, три года – докторские программы.

8. Государственная услуга оказывается:

1) государственным служащим за счет средств республиканского бюджета;

2) иным лицам за счет средств физических и/или юридических лиц при оплате в соответствии с ценами, утвержденными Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы (далее – Агентство).

9. Государственная услуга оказывается в соответствии с учебным планом, академическим календарем специальности, расписанием занятий, рубежного контроля, экзаменационной сессии, итоговой аттестации (сдачи комплексного государственного экзамена и защиты диссертации), с 9:00 до 18:30 часов, с обеденным перерывом с 13:00 до 14:00 часов, кроме воскресенья и праздничных дней, установленных Трудовым кодексом Республики Казахстан от 15 мая 2007 года и Законом Республики Казахстан от 13 декабря 2001 года «О праздниках в Р е с п у б л и к е К а з а х с т а н » .

Оказание государственной услуги осуществляется без предварительной записи, ускоренного обслуживания.

10. Государственная услуга предоставляется в специально оборудованном зале Академии. Здания Академии оборудованы входом с пандусами, предназначенными для доступа людей с ограниченными физическими

в о з м о ж н о с т я м и .

Для поддержания порядка и предупреждения нарушений в здании ведется видеонаблюдение. Здание имеет круглосуточный пост охраны, противопожарную сигнализацию.

2. Порядок оказания государственной услуги

11. Для получения государственной услуги необходимо наличие следующих документов, выдаваемых Академией:

- 1) удостоверение обучающегося;
- 2) зачетная книжка.

12. Удостоверение обучающегося и зачетная книжка выдаются структурным подразделением Академии, ответственным за регистрацию данных документов, по адресу, указанному в пункте 1 настоящего стандарта.

13. Документы, указанные в подпунктах 2) и 3) пункта 11 настоящего стандарта, представляются в структурное подразделение Академии, ответственное за регистрацию данных документов, по адресу, указанному в пункте 1 настоящего стандарта по завершению обучения.

14. Подтверждением представления документов является регистрация получателя государственной услуги в журнале учета, в котором регистрируются даты выдачи и сдачи документов.

15. Документ, подтверждающий полное или частичное освоение послевузовской программы, выдается получателю государственной услуги **н а р о ч н о**.

16. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги **я в л я ю т с я** :

1) наличие академической задолженности (получение неудовлетворительной оценки (оценка по буквенной системе-F, цифровой эквивалент баллов-0, процентное содержание-0-49) в процессе обучения);

2) получение неудовлетворительной оценки (оценка по буквенной системе-F, цифровой эквивалент баллов-0, процентное содержание-0-49) по комплексному государственному экзамену;

3) получение неудовлетворительной оценки (оценка по буквенной системе-F, цифровой эквивалент баллов-0, процентное содержание-0-49) при защите диссертации;

4) неявка по неуважительной причине на государственную аттестационную комиссию;

5) несвоевременная оплата государственной услуги лицами, указанными в подпункте 2) пункта 8 настоящего стандарта;

б) в случае отсутствия на занятиях без уважительной причины в течении трех и более дней подряд за один семестр.

3. Принципы работы

17. Деятельность Агентства и Академии основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости; представления исчерпывающей информации по оказанию государственной услуги, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

4. Результаты работы

18. Результаты оказания государственной услуги получателем государственной услуги измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственных услуг, по которым оценивается работа Агентства и Академии, ежегодно утверждаются приказом Председателя Агентства.

5. Порядок обжалования

20. Порядок обжалования действий (бездействие) и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняется куратором (эдвайзером) обучающегося Академии, по адресу, указанному в пункте 1 настоящего стандарта и по телефону 8 (7172) 75-31-17.

21. В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги, жалоба подается в Академию и Агентство по адресу, указанному в пункте 1 настоящего стандарта, в интернет-ресурс: www.kyzmet.kz и по телефонам: 8 (7172) 75-35-34, 75-35-85.

22. В случае некорректного обслуживания, жалоба подается на имя ректора Академии согласно графику работы, указанному в пункте 9 настоящего стандарта, а также на блог ректора Академии по электронному адресу www.pasademu.kz.

23. В случае несогласия с результатами рассмотрения жалобы Агентством либо Академией, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

24. Жалоба подается в произвольной форме.

25. Подтверждением принятия жалобы является выдача получателю государственной услуги, подавшему жалобу, талона с указанием даты и времени,

фамилии и инициалов должностного лица, принявшего жалобу, сроков и места получения ответа на жалобу, контактных данных лица, у которого можно получить информацию о ходе рассмотрения жалобы.

Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Информация о ходе рассмотрения жалобы представляется по телефонам, указанным в пункте 20 настоящего стандарта.

П р и л о ж е н и е

к стандарту государственной
услуги «Обучение по
профессиональным программам
послевузовского образования в
Академии государственного
управления при Президенте
Республики Казахстан»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и результативности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа			
2. Качество			
2.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги			
3. Доступность			
3.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги			
3.2. % (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате			
4. Процесс обжалования			

4.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных существующим порядком обжалования			
5. Вежливость			
5.1. % (доля) получателей государственной услуги, удовлетворенных вежливостью персонала			

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 27 декабря 2012 года № 1687

**Стандарт государственной услуги
«Обучение по программам переподготовки и повышения
квалификации в Академии государственного управления
при Президенте Республики Казахстан»**

1. Общие положения

1. Государственная услуга оказывается Академией государственного управления при Президенте Республики Казахстан (далее – Академия) по адресу: город Астана, пр. Абая, 33а; ул. Бейбитшилик, 46.

2. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании» и Правил переподготовки и повышения квалификации государственных служащих Республики Казахстан, утвержденных Указом Президента Республики Казахстан от 11 октября 2004 года № 1457, Правил организации переподготовки и повышения квалификации государственных служащих в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан, региональных центрах переподготовки и повышения квалификации государственных служащих, других организациях образования (далее – Правила), утвержденных приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы (далее – Агентство) от 17 мая 2011 года № 02-01-02/96.

4. Информация о государственной услуге размещается на интернет-ресурсе Академии: www.pa-academy.kz, а также представляется по телефонам: 8 (7172) 31-90-52, 31-92-57.

5. Результатом оказываемой государственной услуги являются:

1) удостоверение с приложением, подтверждающее освоение программы переподготовки;

- 2) Сертификат, подтверждающий освоение программы повышения квалификации ;
- 3) справка, подтверждающая частичное освоение программы повышения квалификации или курсов переподготовки;
- 4) мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее – получатель государственной услуги).

7. Сроки оказания государственной услуги: с момента начала курса переподготовки или семинара повышения квалификации - от сорока академических часов до двухсот сорока академических часов в зависимости от вида обучения .

8. Государственная услуга оказывается:

- 1) государственным служащим за счет средств республиканского бюджета;
- 2) иным лицам за счет средств физических и/или юридических лиц при оплате в соответствии с ценами, утвержденными Агентством.

9. Государственная услуга оказывается в соответствии с программой семинара, с 9:00 до 18:30 часов, с обеденным перерывом с 13:00 до 14:30 часов, кроме выходных и праздничных дней, установленных Трудовым кодексом Республики Казахстан от 15 мая 2007 года и Законом Республики Казахстан от 13 декабря 2001 года «О праздниках в Республике Казахстан».

Оказание государственной услуги осуществляется по расписанию проведения курсов, определяемое Академией, с предварительной записью, без ускоренного обслуживания .

10. Государственная услуга оказывается в здании Академии. Режим помещения: вход в здание осуществляется по списку, подписанному должностным лицом Академии .

Здание имеет круглосуточный пост охраны, противопожарную сигнализацию и другие меры безопасности.

2. Порядок оказания государственной услуги

11. Для получения государственной услуги необходимо наличие:
 - 1) для государственных служащих: документа, удостоверяющего личность; заполненной анкеты по форме, установленной Академией; списка получателей государственных услуг, предоставляемый государственным органом;

2) для иных получателей государственных услуг:
документа, удостоверяющего личность;
заполненной анкеты по форме, установленной Академией;
документа, подтверждающего оплату за оказания государственной услуги.

12. Бланк анкеты можно получить в Академии по адресу, указанному в пункте 1 настоящего стандарта, или на интернет-ресурсе Академии: www.ra-academy.kz.

13. Документы для получения государственной услуги, указанные в пункте 11 настоящего стандарта, представляются работнику структурного подразделения, ответственного за учебный процесс по программе дополнительного образования Академии по адресу, указанному в пункте 1 настоящего стандарта.

14. Подтверждением представления документов является регистрация уполномоченным сотрудником Академии получателя государственной услуги в журнале учета.

15. Результат государственной услуги выдается получателю государственной услуги нарочно.

16. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

непредставление полного пакета документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта;

для курсов переподготовки: неявка либо пропуск получателя государственной услуги по неуважительной причине более 6 академических часов;

для семинаров повышения квалификации: неявка либо пропуск получателя государственной услуги по неуважительной причине более 3 академических часов.

3. Принципы работы

17. Деятельность Агентства и Академии основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется на принципах вежливости; представления исчерпывающей информации по оказанию государственной услуги, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

4. Результаты работы

18. Результаты оказания государственной услуги получателем государственной услуги измеряются показателями качества и эффективности в

соответствии с приложением к настоящему стандарту.

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственных услуг, по которым оценивается работа Агентства и Академии, ежегодно утверждаются приказом Председателя Агентства.

5. Порядок обжалования

20. Порядок обжалования действий (бездействие) и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняется куратором соответствующей группы обучающегося Академии, по адресу, указанному в пункте 1 настоящего стандарта и по телефону 8 (7172) 75-31-17.

21. В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги, жалоба подается в Агентство либо Академию по адресу, указанному в пункте 1 настоящего стандарта, в интернет-ресурс: www.kuzmet.kz и по телефонам: 8 (7172) 75-35-34, 75-35-85.

22. В случае некорректного обслуживания, жалоба подается на имя ректора Академии согласно графику работы, указанному в пункте 9 настоящего стандарта, а также на блог ректора Академии по электронному адресу www.rasademu.kz.

23. В случае несогласия с результатами рассмотрения жалобы Агентством либо Академией, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

24. Жалоба подается в произвольной форме.

25. Подтверждением принятия жалобы является выдача получателю государственной услуги, подавшему жалобу, талона с указанием даты и времени, фамилии и инициалов должностного лица, принявшего жалобу, сроков и места получения ответа на жалобу, контактных данных лица, у которого можно получить информацию о ходе рассмотрения жалобы.

Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Информация о ходе рассмотрения жалобы представляется по телефонам, указанным в пункте 20 настоящего стандарта.

П р и л о ж е н и е

к стандарту государственной
услуги «Обучение по программам
переподготовки и повышения

к в а л и ф и к а ц и и в А к а д е м и и
г о с у д а р с т в е н н о г о у п р а в л е н и я п р и
П р е з и д е н т е Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н »

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

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

У т в е р ж д е н

п о с т а н о в л е н и е м

П р а в и т е л ь с т в а

Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н

от 27 декабря 2012 года № 1687

Стандарт государственной услуги

«Согласование образовательных программ переподготовки и повышения квалификации государственных служащих»

1. Общие положения

1. Государственная услуга оказывается Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы (далее – Агентство) по следующему адресу: город Астана, проспект Абая, 33а.

2. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании Положения об Агентстве, утвержденного Указом Президента Республики Казахстан от 3 декабря 1999 года № 280 и Правил переподготовки и повышения квалификации государственных служащих Республики Казахстан, утвержденных Указом Президента Республики Казахстан от 11 октября 2004 года № 1457.

4. Информация о государственной услуге размещается на интернет-ресурсе Агентства: www.kuzmet.kz, а также представляется по телефонам: 8 (7172) 75-35-34, 75 - 35 - 85.

5. Результатом оказываемой государственной услуги являются письмо-согласование на официальном бланке Агентства, подтверждающее согласование образовательной программы переподготовки и повышения квалификации государственных служащих (далее – программа), либо письмо, содержащее мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги.

6. Государственная услуга оказывается организациям образования, имеющим документ, подтверждающий право на оказание образовательных услуг в области переподготовки и повышения квалификации государственных служащих (далее – получатель государственной услуги).

7. Сроки оказания государственной услуги:

1) с момента сдачи получателем государственной услуги необходимых документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта – 30 календарных дней ;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов – 30 минут;

3) максимально допустимое время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения заявителя – 30 минут ;

4) программы на согласование принимаются с 15 января по 15 мая и с 10 сентября по 10 декабря соответствующего года.

Программы, согласованные с Агентством, действуют в течение года со дня согласования .

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. График работы Агентства: с 9:00 до 18:30 часов, с перерывом на обед с 13:

00 до 14:30 часов, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, установленных Трудовым кодексом Республики Казахстан от 15 мая 2007 года и Законом Республики Казахстан от 13 декабря 2001 года «О праздниках в Республике Казахстан».

Оказание государственной услуги осуществляется в порядке регистрации документов, без предварительной записи, ускоренного обслуживания.

10. Режим помещения: вход в здание осуществляется по разовому пропуску, выдаваемому в бюро пропусков, которое имеет отдельный вход.

В здании имеется круглосуточный пост охраны, противопожарная сигнализация и другие меры безопасности.

2. Порядок оказания государственной услуги

11. Для получения государственной услуги необходимо предоставить:

1) письменное заявление на получение государственной услуги в произвольной форме;

2) учредительные документы получателя государственной услуги заверенные нотариально;

3) проект образовательной программы.

12. Письменное заявление оформляется в свободной форме на бланке организации за подписью уполномоченного лица получателя государственной услуги.

13. Документы, указанные в пункте 11 настоящего стандарта, сдаются в канцелярию Агентства либо отправляются по почте по адресу, указанному в пункте 1 настоящего стандарта.

14. Подтверждением приема документов, указанных в пункте 11 настоящего стандарта, является талон, выдаваемый получателю государственной услуги, с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего документы.

15. Результат государственной услуги выдается получателю государственной услуги нарочно либо отправляется по почте.

16. Основанием для отказа в оказании государственной услуги является представление неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего стандарта.

3. Принципы работы

17. Деятельность Агентства основывается на соблюдении конституционных прав человека, законности при исполнении служебного долга и осуществляется

на принципах вежливости; представления исчерпывающей информации по оказанию государственной услуги, обеспечения ее сохранности, защиты и конфиденциальности.

4. Результаты работы

18. Результаты оказания государственной услуги получателем государственной услуги измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственных услуг, по которым оценивается работа Агентства, ежегодно утверждаются приказом Председателя Агентства.

5. Порядок обжалования

20. Порядок обжалования действий (бездействие) и оказания содействия в подготовке жалобы разъясняется сотрудником канцелярии Агентства по адресу, указанному в пункте 1 настоящего стандарта, и телефону 8 (7172) 75-35-96.

21. В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги, жалоба подается в Академию либо Агентство по адресу, указанному в пункте 1 настоящего стандарта, в интернет-ресурс: www.kyzmet.kz и по телефонам: 8 (7 1 7 2) 7 5 - 3 5 - 3 4 , 7 5 - 3 5 - 8 5 .

22. В случае некорректного обслуживания, жалоба подается на имя Председателя Агентства согласно графику работы, указанному в пункте 9 настоящего стандарта.

23. В случае несогласия с результатами рассмотрения жалобы Агентством, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

24. Жалоба подается в произвольной форме.

25. Подтверждением принятия жалобы является выдача получателю государственной услуги, подавшему жалобу, талона с указанием даты и времени, фамилии и инициалов должностного лица, принявшего жалобу, сроков и места получения ответа на жалобу, контактных данных лица, у которого можно получить информацию о ходе рассмотрения жалобы.

Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Информацию о ходе рассмотрения жалобы можно получить по телефону, указанному в пункте 20 настоящего стандарта.

П р и л о ж е н и е
к стандарту государственной
услуги «Согласование
образовательных программ
переподготовки и повышения
квалификации государственных
служащих»

Таблица. Значения показателей качества и эффективности

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