

**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*

Утвержден            
постановлением Правительства  
Республики Казахстан      
от 27 декабря 2012 года № 1687

**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, составляемым 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 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. Тәуелсiздiк, 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 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 службы по Северо-Казахстанской области | г. Петропавловск, ул. Конституции Казахстана, 58 | 8 (7152)  36-04-95,  46-41-92,  46-51-53,  50-04-27 | petropavl@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 |
| 15. | Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Южно-Казахстанской области | г. Шымкент,  пр. Тауке хана, 6 | 8 (7252)  53-75-39,  53-00-26,  53-06-10,  53-06-24 | shymkent@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 |
| 16. | Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по городу Алматы | г. Алматы,  пр. Республики, 4 | 8 (7272)  71-66-99, 72-02-64, 72-13-06 | almaty@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 |

Приложение 2         
к стандарту государственной  
услуги «Тестирование»

**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 |  |  |  |

Утвержден            
постановлением Правительства  
Республики Казахстан       
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 № 1243.  
      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 3x4 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 3x4 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.

Приложение 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 |
| 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 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. Тәуелсiздiк, 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 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 службы по Северо-Казахстанской области | г. Петропавловск, ул. Конституции Казахстана, 58 | 8 (7152)  36-04-95,  46-41-92,  46-51-53,  50-04-27 | petropavl@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 |
| 15. | Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Южно-Казахстанской области | г. Шымкент,  пр. Тауке хана, 6 | 8 (7252)  53-75-39,  53-00-26,  53-06-10,  53-06-24 | shymkent@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 |
| 16. | Управление Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по городу Алматы | г. Алматы,  пр. Республики, 4 | 8 (7272)  71-66-99, 72-02-64, 72-13-06 | almaty@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 |

Приложение 2          
к стандарту государственной   
услуги «Зачисление в кадровый  
резерв административной     
государственной службы»

**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 |  |  |  |

Утвержден            
постановлением Правительства  
Республики Казахстан      
от 27 декабря 2012 года № 1687

**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.pa-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 6М020700 «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 6М020700 «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, C-О-4, С-R-3, D-3, D-О-3, E-3, E-R-3, Е-G-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 отдела.  
      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-O-1, С-O-2, D-1, D-2, D-O-1, D-O-2, E-1, E-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, C-О-4, С-R-3, D-3, D-О-3, E-3, E-R-3, Е-G-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 – ITP 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 Sprachprufung fur den Hochschulzugang (DSH, пороговый балл – С 1);  
      Diplome d’Etudes en Langue francais (DELF, пороговый балл – В 2);  
      Diplome Approfondi de Langue francais (DALF, пороговый балл - С 1);  
      Test de connaisances de francais (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.pa-academy.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.

Приложение          
к стандарту государственной  
услуги «Прием на обучение в  
Академию 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 |  |  |  |

Утвержден            
постановлением Правительства  
Республики Казахстан      
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.pa-academy.kz, а также представляется по телефонам 8 (7172) 75-31-32, 75-31-17.  
      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 Республике Казахстан».  
      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 возможностями.  
      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 нарочно.  
      16. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:  
      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;  
      6) 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.pa-academy.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.

Приложение          
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 |  |  |  |

Утвержден            
постановлением Правительства  
Республики Казахстан      
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.pa-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.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.pa-academy.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.

Приложение             
к стандарту государственной     
услуги «Обучение по программам    
переподготовки и повышения      
квалификации 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 |  |  |  |

Утвержден            
постановлением Правительства  
Республики Казахстан      
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.kyzmet.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 (7172) 75-35-34, 75-35-85.  
      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.

Приложение          
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 |  |  |  |

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан