

Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Агентством Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы

Утративший силу

Указ Президента Республики Казахстан от 4 марта 2010 года № 932. Утратил силу Указом Президента Республики Казахстан от 14 декабря 2011 года № 196

Сноска. Утратил силу Указом Президента РК от 14.12.2011 № 196 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после его первого официального опубликования).

Подлежит опубликованию в Собрании актов Президента и Правительства Республики Казахстан и республиканской печати в изложении

В соответствии со статьей 34 Бюджетного кодекса Республики Казахстан и статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года "Об административных процедурах" **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемые стандарты государственных услуг, оказываемых Агентством Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы:

1) "Государственная регистрация (перерегистрация) юридических лиц - участников регионального финансового центра города Алматы";

2) "Аккредитация участников регионального финансового центра города Алматы";

3) "Ходатайство о выдаче виз иностранцам и лицам без гражданства, прибывающим на территорию Республики Казахстан для осуществления деятельности в региональном финансовом центре города Алматы";

4) "Возмещение затрат на аудит эмитентов финансовых инструментов, допущенных на специальную торговую площадку регионального финансового центра города Алматы";

5) "Перевод документации участников регионального финансового центра города Алматы с английского языка на государственный и русский языки для представления в государственные органы, за исключением органов финансового центра".

2. Настоящий Указ вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования.

Республики Казахстан

Н. Назарбаев

У Т В Е Р Ж Д Е Н

У к а з о м П р е з и д е н т а

Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н

от 4 марта 2010 года № 932

**Стандарт государственной услуги
"Государственная регистрация (перерегистрация) юридических
лиц - участников регионального финансового центра
города Алматы"**

Сноска. Стандарт в редакции Указа Президента РК от 31.01.2011 № 1145 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

1. Общие положения

1. Государственная услуга оказывается Агентством Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы (далее - Агентство) по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181.

2. Форма оказания государственной услуги: частично автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 4 Закона Республики Казахстан от 17 апреля 1995 года "О государственной регистрации юридических лиц и учетной регистрации филиалов и представительств", подпункта 1) пункта 2 статьи 5 Закона Республики Казахстан от 5 июня 2006 года "О региональном финансовом центре города Алматы" и приказа Председателя Агентства от 2 июля 2007 года № 02-02/158а "Об утверждении Правил государственной регистрации (перерегистрации) юридических лиц - участников регионального финансового центра города Алматы".

4. Настоящий Стандарт государственной услуги (далее - Стандарт) размещен в Интернет-ресурсе Агентства - www.rfca.gov.kz, в холле здания Агентства, а также опубликован в средствах массовой информации, распространяемых на всей территории Республики Казахстан. Дополнительную информацию можно получить в бесплатной справочной службе Агентства по телефону 8(727) 244-95-0 0 .

5. Результатом оказания государственной услуги является выдача на бумажных носителях свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица - участника регионального финансового

центра города Алматы (далее - свидетельство о государственной регистрации) и свидетельства налогоплательщика Республики Казахстан, внесение сведений в Государственный реестр участников регионального финансового центра города Алматы .

В случаях, предусмотренных пунктом 16 настоящего Стандарта, потребителю в письменной форме выдается мотивированный ответ о причине приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги.

При отказе в предоставлении государственной услуги заявление, документы, содержащие нарушения, и уплаченный сбор за государственную (учетную) регистрацию юридических лиц, их филиалов и представительств, а также их перерегистрацию возврату не подлежат.

6. Государственная услуга оказывается физическим и (или) юридическим лицам, решившим создать юридическое лицо - участника регионального финансового центра города Алматы (далее - участник финансового центра), имеющего на территории города Алматы постоянно действующий орган - исполнительный орган участника финансового центра.

7. Срок оказания государственной услуги:

1) государственная услуга оказывается в срок не позднее одного рабочего дня , следующего за днем подачи заявления с приложением необходимых документов, определенных в пункте 11 настоящего Стандарта.

Срок оказания государственной услуги может прерываться в случаях, предусмотренных частью первой пункта 16 настоящего Стандарта;

2) максимально допустимое время ожидания при сдаче документов, получении результата государственной услуги 15 минут.

8. Государственная услуга оказывается платно. Ставка сбора установлена Налоговым кодексом Республики Казахстан и составляет 6,5 месячных расчетных показателей. Способ оплаты (наличный или безналичный) определяется потребителем государственной услуги. Квитанция или документ, подтверждающие уплату в бюджет сбора за государственную (учетную) регистрацию юридических лиц, их филиалов и представительств, а также их перерегистрацию, прилагается к заявлению.

9. График работы Агентства: ежедневно, с понедельника по пятницу, с 9.00 до 18.00 часов (перерыв с 13.00 до 14.00 часов), кроме субботы и воскресенья, других выходных и праздничных дней, установленных законодательными актами . Государственная услуга оказывается без предварительной записи и ускоренного обслуживания .

10. Местом оказания государственной услуги является кабинет № 107, расположенный на первом этаже здания Агентства, функционирующий в соответствии с графиком работы Агентства. Местом ожидания является холл

Агентства, в котором расположены стол, стойка с образцами необходимых документов и кресла для ожидания, предусмотрены условия для обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями, вход в здание Агентства оборудован пандусом.

2. Порядок оказания государственной услуги

11. Для получения государственной услуги представляются следующие документы :

заявление о государственной регистрации по форме, установленной Агентством, на государственном и русском языках, подписанное учредителем или лицом, уполномоченным учредителем;

два экземпляра протокола учредительного собрания либо решения единственного учредителя об учреждении участника финансового центра на государственном и русском языках;

три экземпляра устава на государственном и русском языках;

нотариально засвидетельствованный документ, подтверждающий место нахождения участника финансового центра;

справка налогового органа об отсутствии (наличии) у учредителя - юридического лица налоговой задолженности налогоплательщика, задолженности по обязательным пенсионным взносам и социальным отчислениям по Республике Казахстан;

квитанция или документ, подтверждающие уплату в бюджет сбора за государственную (учетную) регистрацию юридических лиц, их филиалов и представительств, а также их перерегистрацию, выдаваемые организацией, осуществившей переводную операцию;

доверенность на право предоставления и получения документов.

Для государственной регистрации участника финансового центра с иностранным участием кроме указанных в настоящем пункте документов, если иное не установлено международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан, дополнительно представляется один из следующих документов :

легализованная выписка из торгового реестра или другой легализованный документ, удостоверяющий, что учредитель - иностранное юридическое лицо является юридическим лицом по законодательству иностранного государства, с нотариально засвидетельствованным переводом на государственный и русский языки ;

копия паспорта или другой документ, удостоверяющий личность учредителя - иностранного физического лица, с нотариально засвидетельствованным

переводом на государственный и русский языки.

В случае государственной регистрации участника финансового центра - дочерней организации банка дополнительно представляется разрешение на создание банком дочерней организации, выданное уполномоченным государственным органом по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

В случае государственной регистрации участника финансового центра, более пятидесяти процентов акций (долей) которого принадлежат государству, и аффилированного с ним лица представляется письменное согласие антимонопольного органа.

Для государственной регистрации участника финансового центра, образуемого в результате реорганизации (преобразования, слияния, разделения, выделения), кроме указанных в настоящем пункте документов представляются:

решение уполномоченного органа участника финансового центра о реорганизации, скрепленное печатью уполномоченного органа;

передаточный акт либо разделительный баланс с указанием положений о правопреемстве по обязательствам реорганизованного участника финансового центра, утвержденный собственником имущества участника финансового центра или органом, принявшим решение о реорганизации участника финансового центра;

оригинал печатного издания, в котором опубликована информация о реорганизации участника финансового центра, порядке и сроках заявления претензий кредиторами либо документ, подтверждающий письменное уведомление кредиторов о реорганизации участника финансового центра;

учредительные документы, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство налогоплательщика Республики Казахстан участника финансового центра;

документ об уничтожении печати участника финансового центра, подлежащего преобразованию, выдаваемый органом внутренних дел города Алматы;

уведомление уполномоченного государственного органа по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций об аннулировании выпуска акций реорганизуемого участника финансового центра в форме акционерного общества.

Для государственной перерегистрации участника финансового центра представляются:

заявление о перерегистрации по форме, установленной Агентством, на государственном и русском языках, подписанное учредителем или лицом, уполномоченным учредителем;

решение (выписка из решения) уполномоченного органа о внесении изменений и дополнений в учредительные документы участника финансового центра на государственном и русском языках, скрепленное печатью уполномоченного органа;

два экземпляра учредительного документа в новой редакции либо изменений, оформленных в виде приложения к учредительному документу, на государственном и русском языках. Если учредительные документы в соответствии с законодательными актами подлежат нотариальному удостоверению, то и вносимые в них изменения должны быть удостоверены в нотариальном порядке;

нотариально засвидетельствованный документ, подтверждающий место нахождения участника финансового центра;

прежний Устав участника финансового центра;

свидетельство о государственной регистрации, свидетельство налогоплательщика Республики Казахстан участника финансового центра;

квитанция или документ, подтверждающие уплату в бюджет сбора за государственную (учетную) регистрацию юридических лиц, их филиалов и представительств, а также их перерегистрацию, выдаваемые организацией, осуществившей переводную операцию;

доверенность на право представления и получения документов.

При государственной перерегистрации участника финансового центра - хозяйственного товарищества по основанию изменения состава его участников дополнительно представляется один из следующих документов:

документ, подтверждающий отчуждение (уступку) или переход права выбывающего участника на долю в имуществе (уставном капитале) в соответствии с законодательством Республики Казахстан и учредительными документами, в случае выхода из состава хозяйственного товарищества (за исключением хозяйственных товариществ, в которых ведение реестра участников хозяйственного товарищества осуществляется профессиональным участником рынка ценных бумаг, имеющим лицензию на осуществление деятельности по ведению системы реестров держателей ценных бумаг);

справка налогового органа об отсутствии налоговой задолженности у нового участника - юридического лица, в случае, когда в состав участника финансового центра входит новый участник - юридическое лицо.

При регистрации прекращения деятельности участника финансового центра по основанию ликвидации представляются:

заявление о регистрации прекращения деятельности по форме, установленной Агентством, на государственном и русском языках, подписанное собственником имущества участника финансового центра (далее - собственник) или лицом,

уполномоченным собственником;
решение собственника или уполномоченного собственником органа либо органа участника финансового центра, уполномоченного на то учредительными документами, о ликвидации, скрепленное печатью, принявшего решение;
учредительные документы, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство налогоплательщика Республики Казахстан участника финансового центра;
оригинал печатного издания, в котором опубликована информация о прекращении деятельности участника финансового центра, порядке и сроках заявления претензий кредиторами;
промежуточный ликвидационный баланс, содержащий сведения о составе имущества ликвидируемого участника финансового центра, перечне заявленных кредиторами претензий, а также результатах их рассмотрения;
ликвидационный баланс;
решение собственника или иного органа, принявшего решение о ликвидации участника финансового центра, об утверждении промежуточного и ликвидационного балансов, скрепленное печатью принявшего решение;
документ об уничтожении печати участника финансового центра, выдаваемый органом внутренних дел города Алматы;
справка налогового органа об отсутствии (наличии) налоговой задолженности налогоплательщика, задолженности по обязательным пенсионным взносам и социальным отчислениям по Республике Казахстан;
уведомление уполномоченного государственного органа по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций об аннулировании выпуска акций (для акционерных обществ);
квитанция или документ, подтверждающие уплату в бюджет сбора за государственную (учетную) регистрацию юридических лиц, их филиалов и представительств, а также их перерегистрацию, выдаваемые организацией, осуществившей переводную операцию;

доверенность на право представления и получения документов.

12. Образцы заявлений размещены в Интернет-ресурсе Агентства - www.rfca.gov.kz либо их можно получить в Агентстве (кабинет № 107).

13. Прием документов осуществляется экспертом уполномоченного структурного подразделения в здании Агентства по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181, кабинет № 103.

14. При сдаче документов потребителю государственной услуги выдается талон по форме, установленной Правилами учета обращений физических и юридических лиц, утвержденными приказом Генерального прокурора от 30 мая 2007 года № 20.

15. Выдача свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации) и свидетельства налогоплательщика Республики Казахстан руководителю либо представителю (по доверенности) участника финансового центра осуществляется по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181, кабинет № 107.

16. Основанием для приостановления государственной услуги является: предоставление неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего Стандарта; наличие в представленных документах недостатков, выявленных в ходе их рассмотрения.

При устранении вышеперечисленных причин государственная услуга оказывается в установленный настоящим Стандартом срок.

Основанием для отказа в государственной услуге является: нарушение порядка создания или реорганизации участника финансового центра, установленного законодательными актами Республики Казахстан; несоответствие учредительных документов участника финансового центра законодательным актам Республики Казахстан; отсутствие в передаточном акте или разделительном балансе положений о правопреемстве реорганизованного участника финансового центра; наличие налоговой задолженности свыше одного месячного расчетного показателя;

если юридическое лицо - учредитель участника финансового центра является бездействующим юридическим лицом либо учредителем бездействующих юридических лиц;

если на должность руководителя участника финансового центра представляется лицо, признанное недееспособным или ограниченно дееспособным, или безвестно отсутствующим, или объявленное умершим, или осужденное за преступления, предусмотренные статьями 192, 216 и 217 Уголовного кодекса Республики Казахстан, или представлены утерянные документы, удостоверяющие личность.

3. Принципы работы

17. В своей деятельности государственные служащие Агентства, оформляющие государственную услугу, должны:

- 1) проявлять скромность, не подчеркивать и не использовать свое должностное положение, быть вежливыми и корректными;
- 2) не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении документов, в установленные сроки принимать по ним необходимые меры;
- 3) обеспечивать сохранность документов, которые участник финансового

центра не получил в установленные сроки;

4) не допускать использования конфиденциальной информации потребителя государственной услуги в личных целях.

4. Результаты работы

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

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги ежегодно утверждаются соответствующим приказом Председателя Агентства.

5. Порядок обжалования

20. Для получения разъяснения о порядке обжалования действий (бездействия) государственных служащих Агентства, оформляющих государственную услугу, помощи в подготовке жалобы потребитель может обратиться по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181, кабинет № 105, к начальнику управления государственных услуг Департамента регистрации Агентства, номер телефона: 8(727) 244-95-00, адрес электронной почты: office@rfca.gov.kz.

21. В случае несогласия с результатом оказания государственной услуги, жалоба подается в Агентство на имя Председателя Агентства в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 9 настоящего Стандарта, номер телефона: 8(727) 244-95-00, адрес электронной почты: office@rfca.gov.kz.

22. В случае некорректного обслуживания жалоба подается в Агентство на имя заместителя Председателя Агентства, ответственного за организацию оказания данной государственной услуги, в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 9 настоящего Стандарта, номер кабинета 205, адрес электронной почты: office@rfca.gov.kz.

23. В случае несогласия с результатом оказания государственной услуги потребитель вправе обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

24. На усмотрение потребителя к жалобе могут быть приложены дополнительные документы и материалы.

25. Потребителю при подаче жалобы выдается талон по форме, установленной Правилами учета обращений физических и юридических лиц, утвержденными приказом Генерального прокурора от 30 мая 2007 года № 20. Жалоба рассматривается в порядке и сроки, установленные законодательством

Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц. Информацию о ходе рассмотрения жалобы можно получить по телефону: 8 (727) 244-95-00.

26. Иная информация о государственной услуге размещена в Интернет-ресурсе Агентства - www.rfca.gov.kz.

П Р И Л О Ж Е Н И Е

к Стандарту государственной услуги "Государственная регистрация (перерегистрация) юридических лиц - участников регионального финансового центра города Алматы"

Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. Процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100 %		
2. Качество			
2.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	100 %		
3. Доступность			
3.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	100 %		
3.2. Процент (доля) услуг информации, которые доступны в электронном формате			
4. Процесс обжалования			
4.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	100 %		
5. Вежливость			
5.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100 %		

У Т В Е Р Ж Д Е Н

Указом Президента Республики Казахстан от 4 марта 2010 года № 932

Стандарт государственной услуги "Аккредитация участников регионального финансового центра города Алматы"

Сноска. Стандарт в редакции Указа Президента РК от 31.01.2011 № 1145 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

1. Общие положения

1. Государственная услуга оказывается Агентством Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы (далее - Агентство) по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181.

2. Форма оказания государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 1-1) пункта 2 статьи 5 Закона Республики Казахстан от 5 июня 2006 года "О региональном финансовом центре города Алматы" и приказа Председателя Агентства от 20 марта 2009 года № 04.2-44/78 "Об утверждении Правил аккредитации в качестве участника регионального финансового центра города Алматы".

4. Настоящий Стандарт государственной услуги (далее - Стандарт) размещен в Интернет-ресурсе Агентства - www.rfca.gov.kz, в холле здания Агентства, а также опубликован в средствах массовой информации, распространяемых на всей территории Республики Казахстан. Дополнительную информацию можно получить в бесплатной справочной службе Агентства по телефону 8(727) 244-95-0 0 0 .

5. Результатом оказания государственной услуги является выдача на бумажном носителе свидетельства об аккредитации в качестве участника регионального финансового центра города Алматы (далее - свидетельство об аккредитации), внесение сведений в Государственный реестр участников регионального финансового центра города Алматы (далее - Реестр).

В случаях, предусмотренных пунктом 16 настоящего Стандарта, потребителю в письменной форме выдается мотивированный ответ о причине отказа в государственной услуге. При этом потребителю возвращаются представленные документы, за исключением заявления.

6. Государственная услуга оказывается юридическим лицам, обладающим лицензией на осуществление брокерской и (или) дилерской деятельности, изъявившим желание стать участником регионального финансового центра города Алматы (далее - участник финансового центра).

7. Срок оказания государственной услуги:

1) государственная услуга оказывается в день подачи заявления с приложением необходимых документов, определенных в пункте 11 настоящего С т а н д а р т а ;

2) максимально допустимое время ожидания при сдаче документов, получении результата государственной услуги 15 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. График работы Агентства: ежедневно, с понедельника по пятницу, с 9.00 до 18.00 часов (перерыв с 13.00 до 14.00 часов), кроме субботы и воскресенья, других выходных и праздничных дней, установленных законодательными актами . Государственная услуга оказывается без предварительной записи и ускоренного о б с л у ж и в а н и я .

10. Местом оказания государственной услуги является кабинет № 107, расположенный на первом этаже здания Агентства, функционирующий в соответствии с графиком работы Агентства. Местом ожидания является холл Агентства, в котором расположены стол, стойка с образцами необходимых документов и кресла для ожидания, предусмотрены условия для обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями, вход в здание Агентства оборудован пандусом.

2. Порядок оказания государственной услуги

11. Для получения государственной услуги представляются следующие д о к у м е н т ы :

заявление об аккредитации в качестве участника финансового центра по форме, установленной Агентством, на государственном и русском языках;
нотариально засвидетельствованные копии:

У с т а в а ,
свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации),
свидетельства налогоплательщика Республики Казахстан,
лицензии на осуществление брокерской и (или) дилерской деятельности,
выданной уполномоченным государственным органом по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций;
сведение о наличии иностранной рабочей силы по форме, установленной А г е н т с т в о м ;

нотариально засвидетельствованный документ, подтверждающий место нахождения брокерской и (или) дилерской организации;
доверенность на право предоставления и получения документов.

Для переоформления свидетельства об аккредитации и внесения изменений в Реестр в случае изменения наименования участник финансового центра в

месячный срок представляет в Агентство следующие документы:
уведомление (заявление) произвольной формы;
нотариально засвидетельствованные копии:
У с т а в а ,
свидетельства о государственной перерегистрации,
свидетельства налогоплательщика Республики Казахстан,
лицензии на осуществление брокерской и (или) дилерской деятельности,
выданной уполномоченным государственным органом по регулированию и
надзору финансового рынка и финансовых организаций;
нотариально засвидетельствованный документ, подтверждающий место
нахождения участника финансового центра (представляется при изменении
м е с т а н а х о ж д е н и я) ;
доверенность на право предоставления и получения документов.

12. Образец заявления об аккредитации и форма сведения о наличии
иностранной рабочей силы размещены в Интернет-ресурсе Агентства -
www.rfca.gov.kz либо их можно получить в Агентстве.

13. Прием документов осуществляется экспертом уполномоченного
структурного подразделения в здании Агентства по адресу: город Алматы, улица
Д. Кунаева, 181, кабинет № 103.

14. При сдаче документов потребителю государственной услуги выдается
талон по форме, установленной Правилами учета обращений физических и
юридических лиц, утвержденными приказом Генерального прокурора от 30 мая
2 0 0 7 г о д а № 2 0 .

15. Выдача свидетельства об аккредитации руководителю либо
представителю (по доверенности) участника финансового центра осуществляется
по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181, кабинет № 107.

16. Основанием для отказа в государственной услуге является:
предоставление неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 11
н а с т о я щ е г о С т а н д а р т а ;
приостановление либо прекращение действия или лишение потребителя
лицензии на осуществление брокерской и (или) дилерской деятельности
уполномоченным государственным органом по регулированию и надзору
финансового рынка и финансовых организаций.

3. Принципы работы

17. В своей деятельности государственные служащие Агентства,
оформляющие государственную услугу, должны:
1) проявлять скромность, не подчеркивать и не использовать свое

должностное положение, быть вежливыми и корректными;

2) не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении документов, в установленные сроки принимать по ним необходимые меры;

3) обеспечивать сохранность документов, которые участник финансового центра не получил в установленные сроки;

4) не допускать использования конфиденциальной информации потребителя государственной услуги в личных целях.

4. Результаты работы

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

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги ежегодно утверждаются соответствующим приказом Председателя Агентства.

5. Порядок обжалования

20. Для получения разъяснения о порядке обжалования действий (бездействия) государственных служащих Агентства, оформляющих государственную услугу, помощи в подготовке жалобы потребитель может обратиться по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181, кабинет № 105, к начальнику управления государственных услуг Департамента регистрации Агентства, номер телефона: 8(727) 244-95-00, адрес электронной почты: office@rfca.gov.kz.

21. В случае несогласия с результатом оказания государственной услуги, жалоба подается в Агентство на имя Председателя Агентства в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 9 настоящего Стандарта, номер телефона: 8(727) 244-95-00, адрес электронной почты: office@rfca.gov.kz.

22. В случае некорректного обслуживания жалоба подается в Агентство на имя заместителя Председателя Агентства, ответственного за организацию оказания данной государственной услуги, в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 9 настоящего Стандарта, кабинета № 205, адрес электронной почты: office@rfca.gov.kz.

23. В случае несогласия с результатом оказания государственной услуги потребитель вправе обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

24. На усмотрение потребителя к жалобе могут быть приложены дополнительные документы и материалы.

25. Потребителю при подаче жалобы выдается талон по форме, установленной Правилами учета обращений физических и юридических лиц, утвержденными приказом Генерального прокурора от 30 мая 2007 года № 20. Жалоба рассматривается в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц. Информацию о ходе рассмотрения жалобы можно получить по телефону: 8(727) 244-95-00.

26. Иная информация о государственной услуге размещена в Интернет-ресурсе Агентства - www.rfca.gov.kz.

П Р И Л О Ж Е Н И Е

к Стандарту государственной услуги
"Аккредитация участников регионального
финансового центра города Алматы"

Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. Процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100 %		
2. Качество			
2.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги	100 %		
3. Доступность			
3.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	100 %		
3.2. Процент (доля) услуг информации, которые доступны в электронном формате			
4. Процесс обжалования			
4.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	100 %		
5. Вежливость			
5.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100 %		

У Т В Е Р Ж Д Е Н

У к а з о м П р е з и д е н т а

Стандарт государственной услуги**"Ходатайство о выдаче виз иностранцам и лицам без гражданства, прибывающим на территорию Республики Казахстан для осуществления деятельности в региональном финансовом центре города Алматы"**

Сноска. Стандарт в редакции Указа Президента РК от 31.01.2011 № 1145 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

1. Общие положения

1. Государственная услуга оказывается Агентством Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы (далее - Агентство) по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181.

2. Форма оказания государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 2) пункта 2 статьи 5 Закона Республики Казахстан от 5 июня 2006 года "О региональном финансовом центре города Алматы".

4. Настоящий Стандарт государственной услуги (далее - Стандарт) размещен в Интернет-ресурсе Агентства - www.rfca.gov.kz, в холле здания Агентства, а также опубликован в средствах массовой информации, распространяемых на всей территории Республики Казахстан. Дополнительную информацию можно получить в бесплатной справочной службе Агентства по телефону 8(727) 244-95-0 0 .

5. Результатом оказания государственной услуги является выдача на бумажном носителе ходатайства Агентства о выдаче виз иностранцам и лицам без гражданства, прибывающим на территорию Республики Казахстан для осуществления деятельности в региональном финансовом центре города Алматы (далее - ходатайство).

В случаях, предусмотренных пунктом 16 настоящего Стандарта, потребителю в письменной форме выдается мотивированный ответ о причине отказа в государственной услуге. При этом потребителю возвращаются представленные копии документов, за исключением заявления.

6. Государственная услуга оказывается иностранцам и лицам без гражданства, прибывающим на территорию Республики Казахстан для осуществления

деятельности в региональном финансовом центре города Алматы, а также юридическим лицам, если они являются приглашающей стороной (далее - потребитель).

7. Срок оказания государственной услуги:

1) срок оказания государственной услуги составляет три рабочих дня со дня регистрации заявления с приложенными документами, перечисленными в пункте 11 настоящего Стандарта;

2) максимально допустимое время ожидания при сдаче документов, при получении результата государственной услуги 15 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. График работы Агентства: ежедневно, с понедельника по пятницу, с 9.00 до 18.00 часов (перерыв с 13.00 до 14.00 часов), кроме субботы и воскресенья, других выходных и праздничных дней, установленных законодательными актами. Государственная услуга оказывается без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

10. Местом оказания государственной услуги является кабинет № 107, расположенный на первом этаже здания Агентства, функционирующий в соответствии с графиком работы Агентства. Местом ожидания является холл Агентства, в котором расположены стол, стойка с образцами необходимых документов и кресла для ожидания, предусмотрены условия для обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями, вход в здание Агентства оборудован пандусом.

2. Порядок оказания государственной услуги

11. Для получения государственной услуги представляется произвольной формы заявление, в котором отражаются следующие сведения:

1) фамилия, имя, отчество (при наличии) каждого иностранца и (или) лица без гражданства;

2) дата и место рождения;

3) гражданство (для иностранцев);

4) должность и место работы в стране резидентства;

5) данные об образовании;

6) адрес фактического места проживания в стране резидентства;

7) адрес фактического проживания в Республике Казахстан;

8) период пребывания;

9) кратность визы;

10) паспортные данные либо данные документа лица без гражданства;

11) место получения визы;

12) вид транспортного средства въезда на территорию Республики Казахстан и выезда за пределы Республики Казахстан.

12. К заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих сведения, указанные в подпунктах 1) - 5) и 10) пункта 11 настоящего Стандарта.

13. Прием документов осуществляется экспертом уполномоченного структурного подразделения в здании Агентства по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181, кабинет № 103.

14. При сдаче документов потребителю государственной услуги выдается талон по форме, установленной Правилами учета обращений физических и юридических лиц, утвержденными приказом Генерального прокурора от 30 мая 2007 года № 20.

15. Выдача ходатайства осуществляется по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181, кабинет № 107 либо оно направляется в уполномоченный государственный орган по вопросам выдачи виз.

16. Основанием для отказа в государственной услуге является:
отсутствие в заявлении сведений, предусмотренных пунктом 11 настоящего Стандарта ;
отсутствие требуемых копий документов.

3. Принципы работы

17. В своей деятельности государственные служащие Агентства, оформляющие государственную услугу, должны:

1) проявлять скромность, не подчеркивать и не использовать свое должностное положение, быть вежливыми и корректными;

2) не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении документов, в установленные сроки принимать по ним необходимые меры;

3) обеспечивать сохранность документов, которые потребитель государственной услуги не получил в установленные сроки;

4) не допускать использования конфиденциальной информации потребителя государственной услуги в личных целях.

4. Результаты работы

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

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги ежегодно утверждаются соответствующим приказом Председателя Агентства.

5. Порядок обжалования

20. Для получения разъяснения о порядке обжалования действий (бездействия) государственных служащих Агентства, оформляющих государственную услугу, помощи в подготовке жалобы потребитель может обратиться по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181, кабинет № 105, к начальнику управления государственных услуг Департамента регистрации Агентства, номер телефона: 8(727) 244-95-00, адрес электронной почты: office@rfca.gov.kz.

21. В случае несогласия с результатом оказания государственной услуги, жалоба подается в Агентство на имя Председателя Агентства в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 9 настоящего Стандарта, номер телефона: 8(727) 244-95-00, адрес электронной почты: office@rfca.gov.kz.

22. В случае некорректного обслуживания жалоба подается в Агентство на имя заместителя Председателя Агентства, ответственного за организацию оказания данной государственной услуги, в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 9 настоящего Стандарта, номер кабинета 205, адрес электронной почты: office@rfca.gov.kz.

23. В случае несогласия с результатом оказания государственной услуги потребитель вправе обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

24. На усмотрение потребителя к жалобе могут быть приложены дополнительные документы и материалы.

25. Потребителю при подаче жалобы выдается талон по форме, установленной Правилами учета обращений физических и юридических лиц, утвержденными приказом Генерального прокурора от 30 мая 2007 года № 20. Жалоба рассматривается в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц. Информацию о ходе рассмотрения жалобы можно получить по телефону: 8(727) 244-95-00.

26. Иная информация о государственной услуге размещена в Интернет-ресурсе Агентства - www.rfca.gov.kz.

П Р И Л О Ж Е Н И Е

к Стандарту государственной услуги "Ходатайство о выдаче виз иностранцам и лицам без гражданства, прибывающим на территорию Республики Казахстан для осуществления деятельности в

Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. Процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100 %		
2. Качество			
2.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги	100 %		
3. Доступность			
3.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	100 %		
3.2. Процент (доля) услуг информации, которые доступны в электронном формате			
4. Процесс обжалования			
4.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	100 %		
5. Вежливость			
5.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100 %		

У Т В Е Р Ж Д Е Н

У к а з о м П р е з и д е н т а

Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н

от 4 марта 2010 года № 932

Стандарт государственной услуги

"Возмещение затрат на аудит эмитентов финансовых инструментов, допущенных на специальную торговую площадку регионального финансового центра города Алматы"

Сноска. Стандарт в редакции Указа Президента РК от 31.01.2011 № 1145 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

1. Общие положения

1. Государственная услуга предоставляется Агентством Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы (далее - Агентство) по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 1 8 1 .

2. Форма оказания государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании подпункта 8) статьи 6 Закона Республики Казахстан от 5 июня 2006 года "О региональном финансовом центре города Алматы" и постановления Правительства Республики Казахстан от 30 мая 2008 года № 523 "О некоторых вопросах возмещения затрат на аудит эмитентов финансовых инструментов, допущенных на специальную торговую площадку регионального финансового центра города Алматы" (далее - постановление Правительства Республики Казахстан).

4. Настоящий Стандарт государственной услуги (далее - Стандарт) размещен в Интернет-ресурсе Агентства - www.rfca.gov.kz, в холле здания Агентства, а также опубликован в средствах массовой информации, распространяемых на всей территории Республики Казахстан. Дополнительную информацию можно получить в бесплатной справочной службе Агентства по телефону 8(727) 244-95-0 0 .

5. Результатом оказания государственной услуги является выдача на бумажном носителе копии приказа Председателя Агентства или лица, его замещающего, о возмещении затрат на аудит эмитента финансовых инструментов, допущенного на специальную торговую площадку регионального финансового центра города Алматы (далее - возмещение эмитенту затрат на аудит). Возмещение эмитенту затрат на аудит производится в размере не превышающем 12000 (двенадцать тысяч) месячных расчетных показателей.

В случаях, предусмотренных пунктом 16 настоящего Стандарта, эмитенту выдается мотивированный ответ о причине отказа в государственной услуге в течение трех рабочих дней с момента выявления оснований для отказа в государственной услуге .

6. Государственная услуга оказывается юридическим лицам - эмитентам финансовых инструментов, ранее не проводившим аудит финансовой отчетности и осуществившим размещение финансовых инструментов на специальной торговой площадке регионального финансового центра города Алматы (далее - э м и т е н т) .

7. Срок оказания государственной услуги:

1) срок оказания государственной услуги составляет пятнадцать рабочих дней с момента представления заявления с приложением документов, определенных в

пункте 11 настоящего Стандарта;

2) максимально допустимое время ожидания при сдаче документов, при получении результатов государственной услуги 15 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. График работы Агентства: ежедневно, с понедельника по пятницу, с 9.00 до 18.00 часов (перерыв с 13.00 до 14.00 часов), кроме субботы и воскресенья, других выходных и праздничных дней, установленных законодательными актами. Государственная услуга оказывается без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

10. Местом оказания государственной услуги является кабинет № 107, расположенный на первом этаже здания Агентства, функционирующий в соответствии с графиком работы Агентства. Местом ожидания является холл Агентства, в котором расположены стол, стойка с образцами необходимых документов и кресла для ожидания, предусмотрены условия для обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями, вход в здание Агентства оборудован пандусом.

2. Порядок оказания государственной услуги

11. Для получения государственной услуги представляются следующие документы:

заявление на возмещение затрат на аудит по форме, установленной постановлением Правительства Республики Казахстан;

копия договора с аудиторской организацией на проведение аудита финансовой отчетности;

оригинал и копия документа, подтверждающего факт оплаты расходов на аудит (после проверки достоверности копии документа оригинал возвращается эмитенту);

документы, подтверждающие соответствие аудиторской организации квалификационным требованиям, предъявляемым к аудиторским организациям, установленным Агентством для допуска финансовых инструментов на специальную торговую площадку финансового центра;

копия проспекта выпуска финансовых инструментов эмитента, а также изменения и дополнения в проспект выпуска при их наличии;

письменное подтверждение аудиторской организации о ее неаффилированности с эмитентом, кроме того, для аудиторской организации - резидента Республики Казахстан об отсутствии у аудиторской организации ограничений прав на проведение аудита в соответствии с законодательством Республики Казахстан об аудиторской деятельности;

нотариально заверенная копия аудиторского отчета финансовой отчетности, составленной в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности ;

нотариально заверенная копия свидетельства о государственной регистрации выпуска ценных бумаг ;
копии биржевых свидетельств ;
письменное подтверждение центрального депозитария ;
доверенность на право предоставления и получения документов.

Копии документов, указанных в настоящем пункте, состоящие из нескольких листов, представляются пронумерованными, прошитыми и заверенными подписями должностных лиц и печатью эмитента на обороте последнего листа, частично поверх ярлыка с указанием количества прошитых листов, наклеенного на узел прошивки .

12. Образец заявления размещен в Интернет-ресурсе Агентства - www.rfca.gov.kz либо его можно получить в Агентстве (кабинет № 107).

13. Прием документов осуществляется экспертом уполномоченного структурного подразделения в здании Агентства по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181, кабинет № 103 .

14. При сдаче документов эмитенту выдается талон по форме, установленной Правилами учета обращений физических и юридических лиц, утвержденными приказом Генерального прокурора от 30 мая 2007 года № 20.

15. Копия приказа Председателя Агентства о возмещении эмитенту затрат на аудит выдается руководителю либо представителю (по доверенности) эмитента в течение трех рабочих дней со дня подписания приказа по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181, кабинет № 107 либо направляется по почте.

16. Основанием для отказа в оказании государственной услуги является: отсутствие одного из документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего Стандарта ;

несоблюдение требований тринадцатого абзаца пункта 11 настоящего Стандарта ;

несоответствие представленных документов законодательству Республики Казахстан.

3. Принципы работы

17. В своей деятельности государственные служащие Агентства, оформляющие государственную услугу, должны:

1) проявлять скромность, не подчеркивать и не использовать свое должностное положение, быть вежливыми и корректными;

- 2) не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении документов, в установленные сроки принимать по ним необходимые меры;
- 3) обеспечивать сохранность документов, которые потребитель не получил в установленные сроки;
- 4) не допускать использования конфиденциальной информации потребителя государственной услуги в личных целях.

4. Результаты работы

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

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги ежегодно утверждаются соответствующим приказом Председателя Агентства.

5. Порядок обжалования

20. Для получения разъяснения о порядке обжалования действий (бездействия) государственных служащих Агентства, оформляющих государственную услугу, помощи в подготовке жалобы потребитель может обратиться по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181, кабинет № 105, к начальнику управления государственных услуг Департамента регистрации Агентства, номер телефона: 8(727) 244-95-00, адрес электронной почты: office@rfca.gov.kz.

21. В случае несогласия с результатом оказания государственной услуги, жалоба подается в Агентство на имя Председателя Агентства в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 9 настоящего Стандарта, номер телефона: 8(727) 244-95-00, адрес электронной почты: office@rfca.gov.kz.

22. В случае некорректного обслуживания жалоба подается в Агентство на имя заместителя Председателя Агентства, ответственного за организацию оказания данной государственной услуги, в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 9 настоящего Стандарта, номер кабинета 205, адрес электронной почты: office@rfca.gov.kz.

23. В случае несогласия с результатом оказания государственной услуги потребитель вправе обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

24. На усмотрение потребителя к жалобе могут быть приложены дополнительные документы и материалы.

25. Потребителю при подаче жалобы выдается талон по форме,

установленной Правилами учета обращений физических и юридических лиц, утвержденными приказом Генерального прокурора от 30 мая 2007 года № 20. Жалоба рассматривается в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц. Информацию о ходе рассмотрения жалобы можно получить по телефону: 8(727) 244-95-00.

26. Иная информация о государственной услуге размещена в Интернет-ресурсе Агентства - www.rfca.gov.kz.

П Р И Л О Ж Е Н И Е

к Стандарту государственной услуги "Возмещение затрат на аудит эмитентов финансовых инструментов, допущенных на специальную торговую площадку регионального финансового центра города Алматы"

Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. Процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100 %		
2. Качество			
2.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги	90 %		
3. Доступность			
3.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	100 %		
3.2. Процент (доля) услуг информации, которые доступны в электронном формате			
4. Процесс обжалования			
4.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	100 %		
5. Вежливость			
5.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100 %		

1) срок оказания государственной услуги составляет семь рабочих дней с момента подачи заявления;

2) максимально допустимое время ожидания при сдаче документов, при получении результатов государственной услуги 15 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. График работы Агентства: ежедневно, с понедельника по пятницу, с 9.00 до 18.00 часов (перерыв с 13.00 до 14.00 часов), кроме субботы и воскресенья, других выходных и праздничных дней, установленных законодательными актами. Государственная услуга оказывается без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

10. Местом оказания государственной услуги является кабинет № 203, расположенный на втором этаже здания Агентства, функционирующий в соответствии с графиком работы Агентства. Местом ожидания является холл Агентства, в котором расположены стол, стойка с образцами необходимых документов и кресла для ожидания, предусмотрены условия для обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями, вход в здание Агентства оборудован пандусом.

2. Порядок оказания государственной услуги

11. Для получения государственной услуги представляется произвольной формы заявление, подписанное уполномоченным лицом, заверенное печатью участника финансового центра, в котором отражаются следующие сведения:

наименование, место нахождения и контактные телефоны участника финансового центра;

наименование государственного органа, в который будет представлена переведенная документация;

язык, на который (государственный и (или) русский) требуется перевод представленной на английском языке документации; количество страниц в приложении.

12. К заявлению прилагается на бумажном и электронном носителях подлежащая переводу документация, соответствующая следующим параметрам:

язык - английский;
шрифт - Times New Roman;
размер шрифта - 14.

13. Прием документов осуществляется экспертом уполномоченного структурного подразделения в здании Агентства по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181, кабинет № 103.

14. При сдаче документов участнику финансового центра выдается талон по

форме, установленной Правилами учета обращений физических и юридических лиц, утвержденными приказом Генерального прокурора от 30 мая 2007 года № 2 0 .

15. Переведенная документация на бумажном и электронном носителях выдается представителю участника финансового центра по адресу: город Алматы , улица Д. Кунаева, 181, кабинет № 203 либо направляется по почте.

16. Представление документации, подлежащей переводу, в не государственные органы является основанием для отказа в государственной услуге.

3. Принципы работы

17. В своей деятельности государственные служащие Агентства, оформляющие государственную услугу, должны:

1) проявлять скромность, не подчеркивать и не использовать свое должностное положение, быть вежливыми и корректными;

2) не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении документов, в установленные сроки принимать по ним необходимые меры;

3) обеспечивать сохранность документов, которые участник финансового центра не получил в установленные сроки;

4) не допускать использования конфиденциальной информации участника финансового центра в личных целях.

4. Результаты работы

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

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги ежегодно утверждаются соответствующим приказом Председателя Агентства.

5. Порядок обжалования

20. Для получения разъяснения о порядке обжалования действий (бездействия) государственных служащих Агентства, оформляющих государственную услугу, помощи в подготовке жалобы потребитель может обратиться по адресу: город Алматы, улица Д. Кунаева, 181, кабинет № 200, к начальнику управления организационного и кадрового обеспечения Административно-финансового департамента Агентства, номер телефона: 8(727)

244-95-00, адрес электронной почты: office@rfca.gov.kz.

21. В случае несогласия с результатом оказания государственной услуги, жалоба подается в Агентство на имя Председателя Агентства в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 9 настоящего Стандарта, номер телефона: 8(727) 244-95-00, адрес электронной почты: office@rfca.gov.kz.

22. В случае некорректного обслуживания жалоба подается в Агентство на имя заместителя Председателя Агентства, ответственного за организацию оказания данной государственной услуги, в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 9 настоящего Стандарта, номер кабинета 205, адрес электронной почты: office@rfca.gov.kz.

23. В случае несогласия с результатом оказания государственной услуги потребитель вправе обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

24. На усмотрение потребителя к жалобе могут быть приложены дополнительные документы и материалы.

25. Потребителю при подаче жалобы выдается талон по форме, установленной Правилами учета обращений физических и юридических лиц, утвержденными приказом Генерального прокурора от 30 мая 2007 года № 20. Жалоба рассматривается в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц. Информацию о ходе рассмотрения жалобы можно получить по телефону: 8(727) 244-95-00.

26. Иная информация о государственной услуге размещена в Интернет-ресурсе Агентства - www.rfca.gov.kz.

П Р И Л О Ж Е Н И Е

к Стандарту государственной услуги "Перевод документации участников регионального финансового центра города Алматы с английского языка на государственный и русский языки для представления в государственные органы, за исключением органов финансового центра"

Значения показателей качества и эффективности

Показатели качества и эффективности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4

1. Своевременность			
1.1. Процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100 %		
2. Качество			
2.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги	100 %		
3. Доступность			
3.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	100 %		
3.2. Процент (доля) услуг информации, которые доступны в электронном формате			
4. Процесс обжалования			
4.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	100 %		
5. Вежливость			
5.1. Процент (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100 %		