

**О внесении изменений в Указ Президента Республики Казахстан от 4 марта 2010 года № 932**

***Утративший силу***

Указ Президента Республики Казахстан от 31 января 2011 года № 1145. 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).

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

      1. Внести в Указ Президента Республики Казахстан от 4 марта 2010 года № 932 "Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Агентством Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы" (САПП Республики Казахстан, 2010 г., № 20-21, ст. 151) следующие изменения:

      стандарты государственных услуг "Государственная регистрация (перерегистрация) юридических лиц - участников регионального финансового центра города Алматы", "Аккредитация участников регионального финансового центра города Алматы", "Ходатайство о выдаче виз иностранцам и лицам без гражданства, прибывающим на территорию Республики Казахстан для осуществления деятельности в региональном финансовом центре города Алматы", "Возмещение затрат на аудит эмитентов финансовых инструментов, допущенных на специальную торговую площадку регионального финансового центра города Алматы", "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", утвержденные вышеназванным Указом, изложить в новой редакции согласно приложениям 1, 2, 3, 4 и 5 к настоящему Указу.

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

*Президент*

*Республики Казахстан                       Н. Назарбаев*

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Указу Президента

Республики Казахстан

от 31 января 2011 года № 1145

УТВЕРЖДЕН

Указом Президента

Республики Казахстан

от 4 марта 2010 года № 932

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

 **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) 244-95-00.

      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 аффилиированного 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ

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 % |
 |
 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Указу Президента

Республики Казахстан

от 31 января 2011 года № 1145

УТВЕРЖДЕН

Указом Президента

Республики Казахстан

от 4 марта 2010 года № 932

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

 **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) 244-95-00.

      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 Стандарта;

      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 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 об аккредитации в качестве участника финансового центра по форме, установленной Агентством, на государственном и русском языках;

      нотариально засвидетельствованные копии:

      Устава,

      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 Агентством;

      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:

      Устава,

      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 места нахождения);

      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 2007 года № 20.

      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, предусмотренныхпунктом 11 настоящего Стандарта;

      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.

ПРИЛОЖЕНИЕ

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 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 % |
 |
 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

к Указу Президента

Республики Казахстан

от 31 января 2011 года № 1145

УТВЕРЖДЕН

Указом Президента

Республики Казахстан

от 4 марта 2010 года № 932

 **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"**

 **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) 244-95-00.

      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.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Стандарту 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"

         **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 % |
 |
 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

к Указу Президента

Республики Казахстан

от 31 января 2011 года № 1145

УТВЕРЖДЕН

Указом Президента

Республики Казахстан

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"**

 **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, 181.

      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) 244-95-00.

      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 - эмитент).

      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 неаффилиированности 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ

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
значениепоказателя | 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 | 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 % |
 |
 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

к Указу Президента

Республики Казахстан

от 31 января 2011 года № 1145

УТВЕРЖДЕН

Указом Президента

Республики Казахстан

от 4 марта 2010 года № 932

 **Стандарт 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"**

 **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 статьи 15 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) 244-95-00.

      5. Результатом оказания государственной услуги является выдача на бумажном и электронном носителях участнику регионального финансового центра города Алматы (далее - участник финансового центра) перевода документации для представления в государственные органы.

      В случае, предусмотренном пунктом 16 настоящего Стандарта, участнику финансового центра в письменной форме выдается мотивированный ответ об отказе в государственной услуге.

      6. Государственная услуга оказывается участникам финансового центра.

      7. Срок оказания государственной услуги:

      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 № 20.

      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.

ПРИЛОЖЕНИЕ

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 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 % |
 |
 |

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