

**Об утверждении стандартов оказания государственных услуг через центры обслуживания населения**

***Утративший силу***

Приказ и.о. Министра юстиции Республики Казахстан от 12 октября 2007 года № 289. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 ноября 2007 года № 5013. Утратил силу приказом Министра юстиции Республики Казахстан от 30 марта 2010 года № 91

      Сноска. Утратил силу приказом Министра юстиции РК от 30.03.2010 № 91.

      В целях реализации пункта 2 постановления Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги", руководствуясь подпунктом 3) пункта 2 статьи 7 Закона Республики Казахстан "Об органах юстиции", **ПРИКАЗЫВАЮ**:

      1. Утвердить прилагаемые:

      1) стандарт оказания государственной услуги по выдаче акта на право частной собственности на земельный участок через центры обслуживания населения согласно приложению 1 к настоящему приказу;

      2) стандарт оказания государственной услуги по выдаче акта на право постоянного землепользования через центры обслуживания населения согласно приложению 2 к настоящему приказу;

      3) стандарт оказания государственной услуги по выдаче акта на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) через центры обслуживания населения согласно приложению 3 к настоящему приказу;

      4) стандарт оказания государственной услуги по выдаче акта на право временного безвозмездного землепользования через центры обслуживания населения согласно приложению 4 к настоящему приказу.

      2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра юстиции Республики Казахстан.

      3. Настоящий приказ вводится в действие со дня его официального опубликования.

*И.о. Министра*

      "Согласовано"

      Председатель Агентства

      Республики Казахстан

      по управлению

      земельными ресурсами

      18 октября 2007 года

Приложение 1

к приказу и.о. Министра юстиции

Республики Казахстан

от 12 октября 2007 года N 289

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**
**"Выдача акта на право частной собственности на земельный участок через центры обслуживания населения"**

 **1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок выдачи актов на земельный участок на право частной собственности через центры обслуживания населения.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании   Земельного Кодекса Республики Казахстан.

      4. Государственная услуга осуществляется структурными подразделениями местных исполнительных органов области (города республиканского значения, столицы), района (города областного значения), осуществляющие функции в области земельных отношений (далее - уполномоченный орган) через центры обслуживания населения (далее - Центр).

      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель, является акт на право частной собственности на земельный участок.

      6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) срок оформления документов - 10 рабочих дней;

      2) в случае необходимости проведения дополнительного изучения или проверки материалов, срок оформления продлевается до 15 рабочих дней;

      3) время ожидания в очереди не более 30 минут.

      Сноска. Пункт 7 с изменениями, внесенными приказом Министра юстиции РК от 11.02.2009 N 12 (порядок введения в действие см. п. 3).

      8. Оплата услуг производится в соответствии с расценками, утвержденными приказом соответствующего уполномоченного органа на соответствующий год.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан, Агентства Республики Казахстан по управлению земельными ресурсами и центров, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах расположенных в помещениях центров.

      10. Государственная услуга представляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00 часов, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке "электронной" очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. Государственная услуга оказывается в здании Центра по месту проживания потребителя. В зале располагаются справочное бюро, кресла ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для выдачи акта на право частной собственности необходимо представление следующих документов:

      1) заявление (на изготовление идентификационного документа в уполномоченный орган);

      2) выписка из постановления о предоставлении права частной собственности на земельный участок;

      3) бланк заказа, на изготовление идентификационного документа на земельный участок;

      4) копия свидетельства налогоплательщика (РНН);

      5) нотариально засвидетельствованная копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица;

      6) копия документа удостоверяющего личность (при наличии доверенности - копия доверенности и наличие удостоверения личности поверенного лица).

      13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов Центра.

      14. Прием документов осуществляется посредством "окон", на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях "окон", а также указываются фамилия, имя, отчество и должность инспектора Центра.

      15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

      1) номера и даты приема запроса;

      2) вида запрашиваемой государственной услуги;

      3) количества и названий приложенных документов;

      4) даты (время) и места выдачи документов;

      5) фамилии, имени, отчества инспектора Центра принявшего заявление на оформление документов.

      16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором Центра посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок.

      В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, Центр обеспечивает их хранение в течение 1 месяца, после чего передает их в уполномоченные органы.

      17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок (исправлений, подчисток) в оформлении документов, в течение одного рабочего дня после получения пакета документов возвращает их в Центр с письменным обоснованием о причине отказа.

      После получения пакета документов Центр информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования уполномоченного органа о причине отказа.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность центров основывается на следующих принципах:

      1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;

      2) соблюдения законности при исполнении служебного долга;

      3) вежливости;

      4) предоставления исчерпывающей и полной информации;

      5) защиты и конфиденциальности информации.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

 **5. Порядок обжалования**

      21. Жалобы принимаются в устной или в письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию Центра в рабочие дни.

      22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора Центра или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Центра и рассматривается в установленные законодательством сроки.

      Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

 **6. Контактная информация**

      24. График работы и приема директора Центра определяется в соответствии с графиком работы Центра.

      Контактные телефоны Центра указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях Центра.

      25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица N 35, дом N 8, веб-сайт: www.minjust.kz., адрес Агентства Республики Казахстан по управлению земельными ресурсами: 010000, город Астана, улица N 35, дом N 8, веб-сайт: www.auzr.kz.

Приложение 1

к стандарту оказания

государственной услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N
пп | Наименование центров | Адрес
расположения центров | Номер телефона  |
| 1 | Центр обслуживания
населения N 1 района
Алматы города Астаны | г. Астана,
ул. Жубанова, д.2 | 37-02-06 |
| 2 | Центр обслуживания
населения N 2 района
Алматы города Астаны | г. Астана,
ул. 70 "а"  | 40-65-62 |
| 3 | Центр обслуживания
населения N 1 района
Сарыарка города Астаны | г. Астана,
ул. Пушкина, д.97 | 37-70-65 |
| 4 | Центр обслуживания
населения N 2 района
Сарыарка города Астаны | г. Астана,
ул. 81, д.85 | 43-84-14 |
| 5 | Центр обслуживания
населения Алмалинского
района города Алматы | г. Алматы,
ул. Богенбай
батыра, д.221 | 263-82-51 |
| 6 | Центр обслуживания
населения Турксибского
района города Алматы | г. Алматы,
ул. Зорге, д.9 | 234-09-64 |
| 7 | Центр обслуживания
населения Бостандыкского
района города Алматы | г. Алматы,
ул. Ходжанова, д.9 | 248-17-77 |
| 8 | Центр обслуживания
населения города Кокшетау | г. Кокшетау, ул.
Ауэзова, д.189 "а" | 40-10-76 |
| 9 | Центр обслуживания
населения города Актобе | г. Актобе, ул.
Тургенева, д.109 | 57-84-84 |
| 10 | Центр обслуживания
населения города
Талдыкоргана | г. Талдыкорган,
Тауелсиздик, д.67 "б" | 24-41-33 |
| 11 | Центр обслуживания
населения города Атырау | г. Атырау, ул.
Баймуханова, д.16 | 35-47-05 |
| 12 | Центр обслуживания
населения города Уральска | г. Уральск,
ул. Жамбыла, д.81 | 28-40-73,
28-13-12 |
| 13 | Центр обслуживания
населения города Тараза | г. Тараз, ул.
Койгельды, д.158 "а" | 43-84-18
(вн. 147) |
| 14 | Центр обслуживания
населения N 1 города
Караганды | г. Караганда, ул.
Муканова, д.5 | 77-26-57,
77-37-43 |
| 15 | Центр обслуживания
населения N 2 города
Караганды | г. Караганда,
р-н Казыбек би,
ул. Чкалова, д.7 | 41-63-03 |
| 16 | Центр обслуживания
населения N 3 города
Караганды | г. Караганда,
ул. Октябрьский р-н,
21 мкр., д.67 | 42-72-60
(вн.137) |
| 17 | Центр обслуживания
населения N 4 города
Караганды | г. Темиртау, ул.
Блюхера, д.23 | 98-65-87 |
| 18 | Центр обслуживания
населения города Костаная | г. Костанай,
ул. Тарана, д.114 | 53-45-74 |
| 19 | Центр обслуживания
населения города
Кызылорды | г. Кызылорда,
ул. Муратбаева, б/н | 23-05-78 |
| 20 | Центр обслуживания
населения города Актау | г. Актау, 15
мкр., д.67 "б" | 31-85-16 |
| 21 | Центр обслуживания
населения N 1 города
Шымкента | г. Шымкент,
ул. Мадели-Кожа, б/н | 30-06-79 |
| 22 | Центр обслуживания
населения N 2 города
Шымкента | г. Шымкент,
ул. Мадели-Кожа, б/н | 21-46-37 |
| 23 | Центр обслуживания
населения города
Павлодара | г. Павлодар,
ул. Павлова, д.48 | 33-47-55 |
| 24 | Центр обслуживания
населения города
Петропавловска | г. Петропавловск,
ул. Ауэзова, д.157 | 33-66-16 |
| 25 | Центр обслуживания
населения N 1 города
Усть-Каменогорска | г. Усть-Каменогорск,
ул. Белинского,
д.37 "а" | 22-24-28 |
| 26 | Центр обслуживания
населения N 2 города
Усть-Каменогорска | г. Усть-Каменогорск,
ул. Ушанова, д.99/1 | 29-61-28 |
| 27 | Центр обслуживания
населения N 3 города
Усть-Каменогорска | г. Семей, ул. 408-ой
квартал, д. 21 | 33-55-93 |

Приложение 2

к стандарту оказания

государственной услуги

**Таблица. Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с момента
сдачи документа | 95% | 80% |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги в
очереди не более \_\_\_ минут | 90% | 90% |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством
процесса предоставления услуги | 90% | 70% |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным лицом
(регистрация) | 95% | 85% |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги  | 80% | 60% |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза | 80% | 45% |
 |
| 3.3. % (доля) услуг,
информации о которых доступно
через Интернет | 50% | 40% |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей по
данному виду услуг | 0,1% | 0,3% |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок | 85% | 75% |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей
удовлетворенных с существующим
порядком обжалования | 95% | 60% |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками
обжалования | 90% | 60% |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных вежливостью
персонала | 90% | 70% |
 |

Приложение 2

к приказу и.о. Министра юстиции

Республики Казахстан

от 12 октября 2007 года N 289

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**
**"Выдача акта на право постоянного землепользования**
**через центры обслуживания населения"**

 **1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок выдачи актов на право постоянного землепользования через центры обслуживания населения.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании  Земельного Кодекса Республики Казахстан.

      4. Государственная услуга осуществляется структурными подразделениями местных исполнительных органов области (города республиканского значения, столицы), района (города областного значения), осуществляющие функции в области земельных отношений (далее - уполномоченный орган) через центры обслуживания населения (далее - Центр).

      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель, является акт на право постоянного землепользования.

      6. Государственная услуга на праве постоянного землепользования по предоставлению земельных участков предоставляется следующим государственным землепользователям:

      1) юридическим лицам, владеющим зданиями (строениями, сооружениями), помещениями в объектах кондоминиума на праве хозяйственного ведения или праве оперативного управления;

      2) юридическим лицам, осуществляющим сельскохозяйственное и лесохозяйственное производство, а также для научно-исследовательских, опытных и учебных целей;

      3) юридическим лицам, осуществляющим землепользование на землях особо охраняемых природных территорий;

      4) в иных случаях, предусмотренных законодательными актами Республики Казахстан.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) срок оформления документов - 10 рабочих дней;

      2) в случае необходимости проведения дополнительного изучения или проверки материалов, срок оформления продлевается до 15 рабочих дней;

      3) время ожидания в очереди не более 30 минут.

      Сноска. Пункт 7 с изменениями, внесенными приказом Министра юстиции РК от 11.02.2009 N 12 (порядок введения в действие см. п. 3).

      8. Оплата услуг производится в соответствии с расценками, утвержденными приказом соответствующего уполномоченного органа на соответствующий год.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан, Агентства Республики Казахстан по управлению земельными ресурсами и центров, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах расположенных в помещениях центров.

      10. Государственная услуга представляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00 часов, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке "электронной" очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. Государственная услуга оказывается в здании Центра по месту проживания потребителя. В зале располагаются справочное бюро, кресла ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для выдачи акта на право постоянного землепользования предоставляют следующий перечень документов:

      1) заявление (на изготовление идентификационного документа в уполномоченный орган);

      2) выписка из постановления о предоставлении права постоянного землепользования земельным участком;

      3) бланк заказа, на изготовление идентификационного документа на земельный участок;

      4) копия свидетельства налогоплательщика (РНН);

      5) нотариально засвидетельствованная копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица;

      6) копия документа удостоверяющего личность (при наличии доверенности - копия доверенности и наличие удостоверения личности поверенного лица).

      13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов Центра.

      14. Прием документов (бланки, формы, заявления и другие документы) осуществляется посредством "окон", на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях "окон", а также указываются фамилия, имя, отчество и должность инспектора Центра.

      15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

      1) номера и даты приема запроса;

      2) вида запрашиваемой государственной услуги;

      3) количества и названий приложенных документов;

      4) даты (время) и места выдачи документов;

      5) фамилии, имени, отчества инспектора Центра принявшего заявление на оформление документов.

      16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором Центра посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок.

      В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, Центр обеспечивает их хранение в течение 1 месяца, после чего передает их в уполномоченные органы.

      17. Уполномоченный орган, при выявлении ошибок (исправлений, подчисток) в оформлении документов, в течение одного рабочего дня после получения пакета документов возвращает их в Центр с письменным обоснованием о причине отказа.

      После получения пакета документов Центр информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования уполномоченного органа причины отказа.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность центров основывается на следующих принципах:

      1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;

      2) соблюдения законности при исполнении служебного долга;

      3) вежливости;

      4) предоставления исчерпывающей и полной информации;

      5) защиты и конфиденциальности информации.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

 **5. Порядок обжалования**

      21. Жалобы принимаются в устной или в письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию Центра в рабочие дни.

      22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора Центра или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Центра и рассматривается в установленные законодательством сроки.

      Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

 **6. Контактная информация**

      24. График работы и приема директора Центра определяется в соответствии с графиком работы Центра.

      Контактные телефоны Центра указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях Центра.

      25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица N 35, дом N 8, веб-сайт: www.minjust.kz., адрес Агентства Республики Казахстан по управлению земельными ресурсами: 010000, город Астана, улица N 35, дом N 8, веб-сайт: www.auzr.kz.

Приложение 1

к стандарту оказания

государственной услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N
пп | Наименование центров | Адрес
расположения центров | Номер телефона  |
| 1 | Центр обслуживания
населения N 1 района
Алматы города Астаны | г. Астана,
ул. Жубанова, д.2 | 37-02-06 |
| 2 | Центр обслуживания
населения N 2 района
Алматы города Астаны | г. Астана,
ул. 70 "а"  | 40-65-62 |
| 3 | Центр обслуживания
населения N 1 района
Сарыарка города Астаны | г. Астана,
ул. Пушкина, д.97 | 37-70-65 |
| 4 | Центр обслуживания
населения N 2 района
Сарыарка города Астаны | г. Астана,
ул. 81, д.85 | 43-84-14 |
| 5 | Центр обслуживания
населения Алмалинского
района города Алматы | г. Алматы,
ул. Богенбай
батыра, д.221 | 263-82-51 |
| 6 | Центр обслуживания
населения Турксибского
района города Алматы | г. Алматы,
ул. Зорге, д.9 | 234-09-64 |
| 7 | Центр обслуживания
населения Бостандыкского
района города Алматы | г. Алматы,
ул. Ходжанова, д.9 | 248-17-77 |
| 8 | Центр обслуживания
населения города Кокшетау | г. Кокшетау,  ул.
Ауэзова, д.189 "а" | 40-10-76 |
| 9 | Центр обслуживания
населения города Актобе | г. Актобе, ул.
Тургенева, д.109 | 57-84-84 |
| 10 | Центр обслуживания
населения города
Талдыкоргана | г. Талдыкорган,
Тауелсиздик, д.67 "б" | 24-41-33 |
| 11 | Центр обслуживания
населения города Атырау | г. Атырау, ул.
Баймуханова, д.16 | 35-47-05 |
| 12 | Центр обслуживания
населения города Уральска | г. Уральск,
ул. Жамбыла, д.81 | 28-40-73,
28-13-12 |
| 13 | Центр обслуживания
населения города Тараза | г. Тараз, ул.
Койгельды, д.158 "а" | 43-84-18
(вн. 147) |
| 14 | Центр обслуживания
населения N 1 города
Караганды | г. Караганда, ул.
Муканова, д.5 | 77-26-57,
77-37-43 |
| 15 | Центр обслуживания
населения N 2 города
Караганды | г. Караганда,
р-н Казыбек би,
ул. Чкалова, д.7 | 41-63-03 |
| 16 | Центр обслуживания
населения N 3 города
Караганды | г. Караганда,
ул. Октябрьский р-н,
21 мкр., д.67 | 42-72-60
(вн.137) |
| 17 | Центр обслуживания
населения N 4 города
Караганды | г. Темиртау, ул.
Блюхера, д.23 | 98-65-87 |
| 18 | Центр обслуживания
населения города Костаная | г. Костанай,
ул. Тарана, д.114 | 53-45-74 |
| 19 | Центр обслуживания
населения города
Кызылорды | г. Кызылорда,
ул. Муратбаева, б/н | 23-05-78 |
| 20 | Центр обслуживания
населения города Актау | г. Актау, 15
мкр., д.67 "б" | 31-85-16 |
| 21 | Центр обслуживания
населения N 1 города
Шымкента | г. Шымкент,
ул. Мадели-Кожа, б/н | 30-06-79 |
| 22 | Центр обслуживания
населения N 2 города
Шымкента | г. Шымкент,
ул. Мадели-Кожа, б/н | 21-46-37 |
| 23 | Центр обслуживания
населения города
Павлодара | г. Павлодар,
ул. Павлова, д.48 | 33-47-55 |
| 24 | Центр обслуживания
населения города
Петропавловска | г. Петропавловск,
ул. Ауэзова, д.157 | 33-66-16 |
| 25 | Центр обслуживания
населения N 1 города
Усть-Каменогорска | г. Усть-Каменогорск,
ул. Белинского,
д.37 "а" | 22-24-28 |
| 26 | Центр обслуживания
населения N 2 города
Усть-Каменогорска | г. Усть-Каменогорск,
ул. Ушанова, д.99/1 | 29-61-28 |
| 27 | Центр обслуживания
населения N 3 города
Усть-Каменогорска | г. Семей, ул. 408-ой
квартал, д. 21 | 33-55-93 |

Приложение 2

к стандарту оказания

государственной услуги

**Таблица. Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с момента
сдачи документа | 95% | 80% |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги в
очереди не более \_\_\_ минут | 90% | 90% |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством
процесса предоставления услуги | 90% | 70% |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным лицом
(регистрация) | 95% | 85% |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги  | 80% | 60% |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза | 80% | 45% |
 |
| 3.3. % (доля) услуг,
информации о которых доступно
через Интернет | 50% | 40% |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей по
данному виду услуг | 0,1% | 0,3% |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок | 85% | 75% |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей
удовлетворенных с существующим
порядком обжалования | 95% | 60% |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками
обжалования | 90% | 60% |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных вежливостью
персонала | 90% | 70% |
 |

Приложение 3

к приказу и.о. Министра юстиции

Республики Казахстан

от 12 октября 2007 года N 289

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**
**"Выдача акта на право временного возмездного**
**(долгосрочного, краткосрочного)**
**землепользования (аренды) через**
**центры обслуживания населения"**

 **1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок выдачи актов на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) через центры обслуживания населения.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании  Земельного Кодекса Республики Казахстан.

      4. Государственная услуга осуществляется структурными подразделениями местных исполнительных органов области (города республиканского значения, столицы), района (города областного значения), осуществляющие функции в области земельных отношений (далее - уполномоченный орган) через центры обслуживания населения (далее - Центр).

      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель, является акт на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды).

      6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) срок оформления документов - 10 рабочих дней;

      2) в случае необходимости проведения дополнительного изучения или проверки материалов, срок оформления продлевается до 15 рабочих дней;

      3) время ожидания в очереди не более 30 минут.

      Сноска. Пункт 7 с изменениями, внесенными приказом Министра юстиции РК от 11.02.2009 N 12 (порядок введения в действие см. п. 3).

      8. Оплата услуг производится в соответствии с расценками, утвержденными приказом соответствующего уполномоченного органа на соответствующий год.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан, Агентства Республики Казахстан по управлению земельными ресурсами и центров, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах расположенных в помещениях центров.

      10. Государственная услуга представляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00 часов, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке "электронной" очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. Государственная услуга оказывается в здании Центра по месту проживания потребителя. В зале располагаются справочное бюро, кресла ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для выдачи акта на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) необходимо предоставление следующих документов:

      1) заявление (на изготовление идентификационного документа в уполномоченный орган);

      2) выписка из постановления о предоставлении права временного возмездного землепользования;

      3) бланк заказа, на изготовление идентификационного документа на земельный участок;

      4) копия свидетельства налогоплательщика (РНН);

      5) нотариально засвидетельствованная копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица;

      6) копия документа удостоверяющего личность (при наличии доверенности - копия доверенности и наличие удостоверения личности поверенного лица).

      13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов Центра обслуживания населения.

      14. Прием документов (бланки, формы, заявления и другие документы) осуществляется посредством "окон", на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях "окон", а также указываются фамилия, имя, отчество и должность инспектора Центра.

      15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

      1) номера и даты приема запроса;

      2) вида запрашиваемой государственной услуги;

      3) количества и названий приложенных документов;

      4) даты (время) и места выдачи документов;

      5) фамилии, имени, отчества инспектора Центра принявшего заявление на оформление документов.

      16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором Центра посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок.

      В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, Центр обеспечивает их хранение в течение 1 месяца, после чего передает их в уполномоченные органы.

      17. Уполномоченный орган, при выявлении ошибок (исправлений, подчисток) в оформлении документов, в течение одного рабочего дня после получения пакета документов возвращает их в Центр с письменным обоснованием причин отказа.

      После получения пакета документов Центр информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования уполномоченного органа о причине отказа.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность центров основывается на следующих принципах:

      1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;

      2) соблюдения законности при исполнении служебного долга;

      3) вежливости;

      4) предоставления исчерпывающей и полной информации;

      5) защиты и конфиденциальности информации.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

 **5. Порядок обжалования**

      21. Жалобы принимаются в устной или в письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию Центра в рабочие дни.

      22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора Центра или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Центра и рассматривается в установленные законодательством сроки.

      Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

 **6. Контактная информация**

      24. График работы и приема директора Центра определяется в соответствии с графиком работы Центра.

      Контактные телефоны Центра указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях Центра.

      25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица N 35, дом N 8, веб-сайт: www.minjust.kz., адрес Агентства Республики Казахстан по управлению земельными ресурсами: 010000, город Астана, улица N 35, дом N 8, веб-сайт: www.auzr.kz.

Приложение 1

к стандарту оказания

государственной услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N
пп | Наименование центров | Адрес
расположения центров | Номер телефона  |
| 1 | Центр обслуживания
населения N 1 района
Алматы города Астаны | г. Астана,
ул. Жубанова, д.2 | 37-02-06 |
| 2 | Центр обслуживания
населения N 2 района
Алматы города Астаны | г. Астана,
ул. 70 "а"  | 40-65-62 |
| 3 | Центр обслуживания
населения N 1 района
Сарыарка города Астаны | г. Астана,
ул. Пушкина, д.97 | 37-70-65 |
| 4 | Центр обслуживания
населения N 2 района
Сарыарка города Астаны | г. Астана,
ул. 81, д.85 | 43-84-14 |
| 5 | Центр обслуживания
населения Алмалинского
района города Алматы | г. Алматы,
ул. Богенбай
батыра, д.221 | 263-82-51 |
| 6 | Центр обслуживания
населения Турксибского
района города Алматы | г. Алматы,
ул. Зорге, д.9 | 234-09-64 |
| 7 | Центр обслуживания
населения Бостандыкского
района города Алматы | г. Алматы,
ул. Ходжанова, д.9 | 248-17-77 |
| 8 | Центр обслуживания
населения города Кокшетау | г. Кокшетау,  ул.
Ауэзова, д.189 "а" | 40-10-76 |
| 9 | Центр обслуживания
населения города Актобе | г. Актобе, ул.
Тургенева, д.109 | 57-84-84 |
| 10 | Центр обслуживания
населения города
Талдыкоргана | г. Талдыкорган,
Тауелсиздик, д.67 "б" | 24-41-33 |
| 11 | Центр обслуживания
населения города Атырау | г. Атырау, ул.
Баймуханова, д.16 | 35-47-05 |
| 12 | Центр обслуживания
населения города Уральска | г. Уральск,
ул. Жамбыла, д.81 | 28-40-73,
28-13-12 |
| 13 | Центр обслуживания
населения города Тараза | г. Тараз, ул.
Койгельды, д.158 "а" | 43-84-18
(вн. 147) |
| 14 | Центр обслуживания
населения N 1 города
Караганды | г. Караганда, ул.
Муканова, д.5 | 77-26-57,
77-37-43 |
| 15 | Центр обслуживания
населения N 2 города
Караганды | г. Караганда,
р-н Казыбек би,
ул. Чкалова, д.7 | 41-63-03 |
| 16 | Центр обслуживания
населения N 3 города
Караганды | г. Караганда,
ул. Октябрьский р-н,
21 мкр., д.67 | 42-72-60
(вн.137) |
| 17 | Центр обслуживания
населения N 4 города
Караганды | г. Темиртау, ул.
Блюхера, д.23 | 98-65-87 |
| 18 | Центр обслуживания
населения города Костаная | г. Костанай,
ул. Тарана, д.114 | 53-45-74 |
| 19 | Центр обслуживания
населения города
Кызылорды | г. Кызылорда,
ул. Муратбаева, б/н | 23-05-78 |
| 20 | Центр обслуживания
населения города Актау | г. Актау, 15
мкр., д.67 "б" | 31-85-16 |
| 21 | Центр обслуживания
населения N 1 города
Шымкента | г. Шымкент,
ул. Мадели-Кожа, б/н | 30-06-79 |
| 22 | Центр обслуживания
населения N 2 города
Шымкента | г. Шымкент,
ул. Мадели-Кожа, б/н | 21-46-37 |
| 23 | Центр обслуживания
населения города
Павлодара | г. Павлодар,
ул. Павлова, д.48 | 33-47-55 |
| 24 | Центр обслуживания
населения города
Петропавловска | г. Петропавловск,
ул. Ауэзова, д.157 | 33-66-16 |
| 25 | Центр обслуживания
населения N 1 города
Усть-Каменогорска | г. Усть-Каменогорск,
ул. Белинского,
д.37 "а" | 22-24-28 |
| 26 | Центр обслуживания
населения N 2 города
Усть-Каменогорска | г. Усть-Каменогорск,
ул. Ушанова, д.99/1 | 29-61-28 |
| 27 | Центр обслуживания
населения N 3 города
Усть-Каменогорска | г. Семей, ул. 408-ой
квартал, д. 21 | 33-55-93 |

Приложение 2

к стандарту оказания

государственной услуги

**Таблица. Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с момента
сдачи документа | 95% | 80% |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги в
очереди не более \_\_\_ минут | 90% | 90% |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством
процесса предоставления услуги | 90% | 70% |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным лицом
(регистрация) | 95% | 85% |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги  | 80% | 60% |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза | 80% | 45% |
 |
| 3.3. % (доля) услуг,
информации о которых доступно
через Интернет | 50% | 40% |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей по
данному виду услуг | 0,1% | 0,3% |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок | 85% | 75% |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей
удовлетворенных с существующим
порядком обжалования | 95% | 60% |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками
обжалования | 90% | 60% |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных вежливостью
персонала | 90% | 70% |
 |

Приложение 4

к приказу и.о. Министра юстиции

Республики Казахстан

от 12 октября 2007 года N 289

 **Стандарт**
**оказания государственной услуги**
**"Выдача акта на право временного безвозмездного землепользования через центры обслуживания населения"**

 **1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок выдачи актов на право временного безвозмездного землепользования через центры обслуживания населения.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании  Земельного Кодекса Республики Казахстан.

      4. Государственная услуга осуществляется структурными подразделениями местных исполнительных органов области (города республиканского значения, столицы), района (города областного значения), осуществляющие функции в области земельных отношений (далее - уполномоченный орган) через центры обслуживания населения (далее - Центр).

      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель, является акт на право временного безвозмездного землепользования.

      6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) срок оформления документов - 10 рабочих дней;

      2) в случае необходимости проведения дополнительного изучения или проверки материалов, срок оформления продлевается до 15 рабочих дней;

      3) время ожидания в очереди не более 30 минут.

      Сноска. Пункт 7 с изменениями, внесенными приказом Министра юстиции РК от 11.02.2009 N 12 (порядок введения в действие см. п. 3).

      8. Оплата услуг производится в соответствии с расценками, утвержденными приказом соответствующего уполномоченного органа на соответствующий год.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан, Агентства Республики Казахстан по управлению земельными ресурсами и центров, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах расположенных в помещениях центров.

      10. Государственная услуга представляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00 часов, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке "электронной" очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

      11. Государственная услуга оказывается в здании Центра по месту проживания потребителя. В зале располагаются справочное бюро, кресла ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      12. Для выдачи акта на право временного безвозмездного землепользования необходимо предоставление следующих документов:

      1) заявление (на изготовление идентификационного документа в уполномоченный орган);

      2) выписка из постановления о предоставлении права временного возмездного землепользования;

      3) бланк заказа, на изготовление идентификационного документа на земельный участок;

      4) копия свидетельства налогоплательщика (РНН);

      5) нотариально засвидетельствованная копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица;

      6) копия документа удостоверяющего личность (при наличии доверенности - копия доверенности и наличие удостоверения личности поверенного лица).

      13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов Центра.

      14. Прием документов (бланки, формы, заявления и другие документы) осуществляется посредством "окон", на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях "окон", а также указываются фамилия, имя, отчество и должность инспектора Центра.

      15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

      1) номера и даты приема запроса;

      2) вида запрашиваемой государственной услуги;

      3) количества и названий приложенных документов;

      4) даты (время) и места выдачи документов;

      5) фамилии, имени, отчества инспектора Центра принявшего заявление на оформление документов.

      16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором Центра посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок.

      В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, Центр обеспечивает их хранение в течение 1 месяца, после чего передает их в уполномоченные органы.

      17. Уполномоченный орган, при выявлении ошибок (исправлений, подчисток) в оформлении документов, в течение одного рабочего дня после получения пакета документов возвращает их в Центр с письменным обоснованием о причине отказа.

      После получения пакета документов Центр информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования уполномоченного органа о причине отказа.

 **3. Принципы работы**

      18. Деятельность центров основывается на следующих принципах:

      1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;

      2) соблюдения законности при исполнении служебного долга;

      3) вежливости;

      4) предоставления исчерпывающей и полной информации;

      5) защиты и конфиденциальности информации.

 **4. Результаты работы**

      19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

 **5. Порядок обжалования**

      21. Жалобы принимаются в устной или в письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию Центра в рабочие дни.

      22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора Центра или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Центра и рассматривается в установленные законодательством сроки.

      Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

 **6. Контактная информация**

      24. График работы и приема директора Центра определяется в соответствии с графиком работы Центра.

      Контактные телефоны Центра указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях Центра.

      25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица N 35, дом №8, веб-сайт: www.minjust.kz., номер телефона call-центра (7172) 50-29-31, адрес Агентства Республики Казахстан по управлению земельными ресурсами: 010000, город Астана, улица N 35, дом N 8, веб-сайт: www.auzr.kz., телефон приемной (7172).

Приложение 1

к стандарту оказания

государственной услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N
пп | Наименование центров | Адрес
расположения центров | Номер телефона  |
| 1 | Центр обслуживания
населения N 1 района
Алматы города Астаны | г. Астана,
ул. Жубанова, д.2 | 37-02-06 |
| 2 | Центр обслуживания
населения N 2 района
Алматы города Астаны | г. Астана,
ул. 70 "а"  | 40-65-62 |
| 3 | Центр обслуживания
населения N 1 района
Сарыарка города Астаны | г. Астана,
ул. Пушкина, д.97 | 37-70-65 |
| 4 | Центр обслуживания
населения N 2 района
Сарыарка города Астаны | г. Астана,
ул. 81, д.85 | 43-84-14 |
| 5 | Центр обслуживания
населения Алмалинского
района города Алматы | г. Алматы,
ул. Богенбай
батыра, д.221 | 263-82-51 |
| 6 | Центр обслуживания
населения Турксибского
района города Алматы | г. Алматы,
ул. Зорге, д.9 | 234-09-64 |
| 7 | Центр обслуживания
населения Бостандыкского
района города Алматы | г. Алматы,
ул. Ходжанова, д.9 | 248-17-77 |
| 8 | Центр обслуживания
населения города Кокшетау | г. Кокшетау,  ул.
Ауэзова, д.189 "а" | 40-10-76 |
| 9 | Центр обслуживания
населения города Актобе | г. Актобе, ул.
Тургенева, д.109 | 57-84-84 |
| 10 | Центр обслуживания
населения города
Талдыкоргана | г. Талдыкорган,
Тауелсиздик, д.67 "б" | 24-41-33 |
| 11 | Центр обслуживания
населения города Атырау | г. Атырау, ул.
Баймуханова, д.16 | 35-47-05 |
| 12 | Центр обслуживания
населения города Уральска | г. Уральск,
ул. Жамбыла, д.81 | 28-40-73,
28-13-12 |
| 13 | Центр обслуживания
населения города Тараза | г. Тараз, ул.
Койгельды, д.158 "а" | 43-84-18
(вн. 147) |
| 14 | Центр обслуживания
населения N 1 города
Караганды | г. Караганда, ул.
Муканова, д.5 | 77-26-57,
77-37-43 |
| 15 | Центр обслуживания
населения N 2 города
Караганды | г. Караганда,
р-н Казыбек би,
ул. Чкалова, д.7 | 41-63-03 |
| 16 | Центр обслуживания
населения N 3 города
Караганды | г. Караганда,
ул. Октябрьский р-н,
21 мкр., д.67 | 42-72-60
(вн.137) |
| 17 | Центр обслуживания
населения N 4 города
Караганды | г. Темиртау, ул.
Блюхера, д.23 | 98-65-87 |
| 18 | Центр обслуживания
населения города Костаная | г. Костанай,
ул. Тарана, д.114 | 53-45-74 |
| 19 | Центр обслуживания
населения города
Кызылорды | г. Кызылорда,
ул. Муратбаева, б/н | 23-05-78 |
| 20 | Центр обслуживания
населения города Актау | г. Актау, 15
мкр., д.67 "б" | 31-85-16 |
| 21 | Центр обслуживания
населения N 1 города
Шымкента | г. Шымкент,
ул. Мадели-Кожа, б/н | 30-06-79 |
| 22 | Центр обслуживания
населения N 2 города
Шымкента | г. Шымкент,
ул. Мадели-Кожа, б/н | 21-46-37 |
| 23 | Центр обслуживания
населения города
Павлодара | г. Павлодар,
ул. Павлова, д.48 | 33-47-55 |
| 24 | Центр обслуживания
населения города
Петропавловска | г. Петропавловск,
ул. Ауэзова, д.157 | 33-66-16 |
| 25 | Центр обслуживания
населения N 1 города
Усть-Каменогорска | г. Усть-Каменогорск,
ул. Белинского,
д.37 "а" | 22-24-28 |
| 26 | Центр обслуживания
населения N 2 города
Усть-Каменогорска | г. Усть-Каменогорск,
ул. Ушанова, д.99/1 | 29-61-28 |
| 27 | Центр обслуживания
населения N 3 города
Усть-Каменогорска | г. Семей, ул. 408-ой
квартал, д. 21 | 33-55-93 |

Приложение 2

к стандарту оказания

государственной услуги

**Таблица. Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с момента
сдачи документа | 95% | 80% |
 |
| 1.2. % (доля) потребителей,
ожидавших получения услуги в
очереди не более \_\_\_ минут | 90% | 90% |
 |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством
процесса предоставления услуги | 90% | 70% |
 |
| 2.2. % (доля) случаев
правильно оформленных
документов должностным лицом
(регистрация) | 95% | 85% |
 |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги  | 80% | 60% |
 |
| 3.2. % (доля) случаев
правильно заполненных
потребителем документов и
сданных с первого раза | 80% | 45% |
 |
| 3.3. % (доля) услуг,
информации о которых доступно
через Интернет | 50% | 40% |
 |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных
жалоб общему количеству
обслуженных потребителей по
данному виду услуг | 0,1% | 0,3% |
 |
| 4.2. % (доля) обоснованных
жалоб рассмотренных и
удовлетворенных в
установленный срок | 85% | 75% |
 |
| 4.3. % (доля) потребителей
удовлетворенных с существующим
порядком обжалования | 95% | 60% |
 |
| 4.4. % (доля) потребителей,
удовлетворенных сроками
обжалования | 90% | 60% |
 |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей
удовлетворенных вежливостью
персонала | 90% | 70% |
 |

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