

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

***Утративший силу***

Приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 12 октября 2007 года № 286. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 ноября 2007 года № 5019. 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 приема и снятие с учета офицеров запаса через центры обслуживания населения согласно приложению 1 к настоящему приказу;   
      2) стандарт приема и снятие с учета солдат и сержантов запаса через центры обслуживания населения согласно приложению 2 к настоящему приказу;   
      3) стандарт приема и снятие с учета призывников через центры обслуживания населения согласно приложению 3 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.

*Министр*

      "Согласовано"   
      Министр обороны   
      Республики Казахстан   
      12 октября 2007 года

Приложение 1              
к приказу Министра юстиции      
Республики Казахстан         
от 12 октября 2007 года N 286

**Стандарт**   
**оказания государственной услуги**   
**"Прием и снятие с учета офицеров запаса через**   
**центры обслуживания населения" 1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок приема и снятия с учета офицеров запаса через центры обслуживания населения, с целью определения количественного и качественного состава призывных и мобилизационных людских ресурсов в интересах их эффективного использования для обеспечения обороны страны и безопасности государства.   
      Воинский учет граждан Республики Казахстан, временно проживающих за границей, осуществляется по прибытию их на постоянное местожительство в Республику Казахстан.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан "О воинской обязанности и воинской службе"; Постановления Правительства Республики Казахстан от 5 мая 2006 года N 371 "Об утверждении Правил о порядке ведения воинского учета военнообязанных и призывников в Республике Казахстан"; Постановления Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2005 года N 1232 (ДСП) "Об утверждении Положения о местных органах военного управления в Республике Казахстан".

      4. Государственная услуга оказывается местными органами военного управления (города, района), (далее - уполномоченный орган) через центры обслуживания населения (далее - Центр).

      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является отметка (проставляется штамп) о приеме/снятии с воинского учета в военном билете и книге регистрации граждан.

      6. Государственная услуга оказывается всем категориям граждан, подлежащих воинскому учету, за исключением:   
      1) женщин, не имеющих военно-учетной специальности;   
      2) освобожденных от исполнения воинской обязанности;   
      3) отбывающих наказание в виде лишения свободы;   
      4) постоянно проживающих за пределами Республики Казахстан.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:   
      1) срок оформления документов - один рабочий день с момента поступления документов в уполномоченный орган;   
      2) 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. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан, Министерства обороны Республики Казахстан, 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 приема и снятия с воинского учета офицеров запаса необходимо предоставление следующих документов:   
      1) для постановки на воинский учет:   
      заявление установленного образца;   
      копия удостоверения личности;   
      военный билет или временное удостоверение с отметкой о снятии с воинского учета в 7-ми дневный срок;   
      копия водительского удостоверения (при его наличии);   
      книга регистрации граждан;   
      2) для снятия с воинского учета:   
      заявление установленного образца;   
      военный билет или временное удостоверение взамен военного билета;   
      книга регистрации граждан.

      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.

      17. При выявлении ошибок (исправлений, подчисток) в оформлении документов, уполномоченный орган 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.   
      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.

**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 Министерства обороны Республики Казахстан: 010000, город Астана, свободная экономическая зона дом N 2, веб-сайт: www. www.mod.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 обслуживании   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 Министра юстиции      
Республики Казахстан         
от 12 октября 2007 года N 286

**Стандарт**   
**оказания государственной услуги**   
**"Прием и снятие с учета солдат и сержантов запаса через**   
**центры обслуживания населения" 1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок приема и снятие с учета солдат и сержантов запаса, с целью воинского учета и определения количественного и качественного состава призывных и мобилизационных людских ресурсов в интересах их эффективного использования для обеспечения обороны страны и безопасности государства.   
      Воинский учет граждан Республики Казахстан, временно проживающих за границей, осуществляется по прибытию их на постоянное местожительство в Республику Казахстан.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан "О воинской обязанности и воинской службе"; Постановления Правительства Республики Казахстан от 5 мая 2006 года N 371 "Об утверждении Правил о порядке ведения воинского учета военнообязанных и призывников в Республике Казахстан"; Постановления Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2005 года N 1232 (ДСП) "Об утверждении Положения о местных органах военного управления в Республики Казахстан".

      4. Государственная услуга оказывается местными органами военного управления (города, района), (далее - уполномоченный орган) через центры обслуживания населения (далее - Центр).

      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель, является отметка (проставляется штамп) о приеме/снятии с воинского учета в военном билете и книге регистрации граждан.

      6. Государственная услуга оказывается всем категориям граждан, подлежащих воинскому учету, за исключением:   
      1) женщин, не имеющих военно-учетной специальности;   
      2) освобожденных от исполнения воинской обязанности;   
      3) отбывающих наказание в виде лишения свободы;   
      4) постоянно проживающих за пределами Республики Казахстан.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:   
      1) срок оформления документов - один рабочий день с момента поступления документов в уполномоченный орган;   
      2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 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. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан, Министерства обороны Республики Казахстан, 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 приема и снятия с учета солдат и сержантов запаса через центры обслуживания населения необходимо предоставление следующих документов:   
      1) для постановки на воинский учет:   
      заявление установленного образца;   
      копия удостоверения личности;   
      военный билет или временное удостоверение с отметкой о снятии с воинского учета в 7-ми дневный срок;   
      копия водительского удостоверения (при его наличии);   
      книга регистрации граждан;   
      2) для снятия с воинского учета:   
      заявление установленного образца;   
      военный билет или временное удостоверение взамен военного билета;   
      книга регистрации граждан.

      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.

      17. При выявлении ошибок (исправлений, подчисток) в оформлении документов, уполномоченный орган 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.   
      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.

**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 Министерства обороны Республики Казахстан: 010000, город Астана, свободная экономическая зона дом N 2, веб-сайт: www. www.mod.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 Министра юстиции      
Республики Казахстан         
от 12 октября 2007 года N 286

**Стандарт**   
**оказания государственной услуги**   
**"Прием и снятие с учета призывников через**   
**центры обслуживания населения" 1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок учета с целью определения количества призывников, разработки мероприятий по подготовке своевременной замены призываемых в Вооруженные Силы, другие войска и воинские формирования Республики Казахстан, осуществления контроля за соблюдением призывниками Правил воинского учета и оказания всесторонней помощи местными органами военного управления (города, района) в подготовке молодежи к воинской службе и ведения воинского учета.   
      Воинский учет граждан Республики Казахстан, временно проживающих за границей, осуществляется по прибытии их на постоянное место жительства в Республике Казахстан.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан "О воинской обязанности и воинской службе"; Постановления Правительства Республики Казахстан от 5 мая 2006 года N 371 "Об утверждении Правил о порядке ведения воинского учета военнообязанных и призывников в Республике Казахстан"; Постановления Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2005 года N 1232 (ДСП) "Об утверждении Положения о местных органах военного управления в Республике Казахстан".

      4. Государственная услуга оказывается местными органами военного управления (города, района), (далее - уполномоченный орган) через центры обслуживания населения (далее - Центр).

      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель, является отметка (проставляется штамп) о приеме/снятии с воинского   
учета в удостоверении о приписке и книге регистрации граждан.

      6. Государственная услуга предоставляется всем категориям граждан, подлежащих воинскому учету, за исключением:   
      1) женщин, не имеющих военно-учетной специальности;   
      2) освобожденных от исполнения воинской обязанности;   
      3) отбывающих наказание в виде лишения свободы;   
      4) постоянно проживающих за пределами Республики Казахстан.

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:   
      1) срок оформления документов - один рабочий день с момента поступления документов в уполномоченный орган;   
      2) время ожидания в очереди при сдаче документов - 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. Государственная услуга оказывается бесплатно.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан, Министерства обороны Республики Казахстан, 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 приема и снятия с учета призывников через центры обслуживания населения необходимо предоставление следующих документов:   
      1) для постановки на воинский учет:   
      заявление установленного образца;   
      копия удостоверения личности;   
      удостоверение о приписке с отметкой о снятии с воинского учета в 7-ми дневный срок;   
      копия водительского удостоверения (при его наличии);   
      книга регистрации граждан;   
      2) для снятия с воинского учета:   
      заявление установленного образца;   
      удостоверение о приписке;   
      книга регистрации граждан.

      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) вида запрашиваемой государственной услуги;   
      2) количества и названий приложенных документов;   
      3) даты (время) и места выдачи документов;   
      4) фамилии, имени, отчества инспектора Центра принявшего заявление на оформление документов.

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

      17. При выявлении ошибок (исправлений, подчисток) в оформлении документов, уполномоченный орган 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.   
      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.

**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 Министерства обороны Республики Казахстан: 010000, город Астана, свободная экономическая зона дом N 2, веб-сайт: www. www.mod.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% |  |

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