

**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