

Об утверждении стандартов оказания государственных услуг через центры обслуживания населения

Утративший силу

Приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 12 октября 2007 года № 287 . Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 ноября 2007 года № 5020. 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 выдачи справки лицам о подтверждении прохождения воинской службы через центры обслуживания населения согласно приложению 1 к **н а с т о я щ е м у** **п р и к а з у** ;
- 2) стандарт выдачи справки лицам, имеющим льготы (участникам Великой Отечественной войны, ликвидаторам Чернобыльской аварии, воинам-интернационалистам) через центры обслуживания населения согласно приложению 2 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

" С о г л а с о в а н о "

М и н и с т р о б о р о н ы

Республики Казахстан

П р и л о ж е н и е 1
к приказу Министра юстиции
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 12 октября 2007 года N 287

**Стандарт
оказания государственной услуги**

"Выдача справки лицам о подтверждении прохождения воинской службы, через центры обслуживания населения" 1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок получения справки о подтверждении прохождения воинской службы.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан "Об обороне и Вооруженных Силах Республики Казахстан, Постановления Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2005 года N 1232 года (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) и центрами обслуживания населения (далее - Центр).

5. Форма завершения оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель выдача справки о подтверждении прохождения воинской службы.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) срок оформления документов с момента сдачи потребителем необходимых документов - 3 рабочих дня;

2) время ожидания в очереди при сдаче документов - не более 30 минут;

3) при отсутствии информации и необходимых сведений для выдачи справки срок продлевается до 1-го месяца. Уполномоченным органом направляется запрос в соответствующие органы для подтверждения нужной информации, также об этом сообщается заявителю и соответствующая информация направляется в Центр в течение 3-х календарных дней с момента продления срока рассмотрения;

4) в случае необходимости получения информации из архивов государств ближнего зарубежья, срок выдачи справки продлевается до 3-х месяцев.

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.

12. Для получения справки лицам о подтверждении воинской службы необходимо предоставление следующих документов:

- 1) заявление установленного образца;
- 2) военный билет или временное удостоверение взамен военного билета (принимается, проверяется, возвращается после исполнения);
- 3) копия удостоверения личности;
- 4) архивная справка (при необходимости) из центрального архива Министерства обороны или иных архивных учреждений Республики Казахстан.

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 у к а з а н и е м :

- 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 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.

П р и л о ж е н и е 1
к с т а н д а р т у о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н о й у с л у г и

| № 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 района города Алматы Алмалинского | г. Алматы, ул. Богенбай батыра, д.221 | 263-82-51 |
| 6 | Центр обслуживания населения района города Алматы Турксибского | г. Алматы, ул. Зорге, д.9 | 234-09-64 |
| 7 | Центр обслуживания населения района города Алматы Бостандыкского | 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 |

| | | | |
|--|------|------|--|
| 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% | |

П р и л о ж е н и е 2
к п р и к а з у М и н и с т р а ю с т и ц и и
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 12 октября 2007 года N 287

Стандарт

оказания государственной услуги

"Выдача справки лицам, имеющим льготы (участникам Великой Отечественной войны, ликвидаторам Чернобыльской аварии, войнам-интернационалистам) через центры обслуживания населения" 1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок выдачи справки лицам, имеющим льготы (участникам Великой Отечественной войны, ликвидаторам Чернобыльской аварии, войнам-интернационалистам) через центры обслуживания населения.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан "О льготах и социальной защите участников, инвалидов Великой Отечественной войны и лиц, приравненных к ним".

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

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель, является выдача справки лицам, имеющим льготы участникам Великой Отечественной войны, ликвидаторам Чернобыльской аварии, войнам-интернационалистам.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оформления документов - 3 дня;

2) время ожидания в очереди при сдаче документов - не более 30 минут;

3) при отсутствии информации и необходимых сведений для выдачи справки срок продлевается до 1-го месяца. Уполномоченным органом направляется запрос в соответствующие органы для подтверждения нужной информации, также об этом сообщается заявителю и соответствующая информация направляется в Центр через 3 календарных дня с момента продления срока рассмотрения;

4) в случае необходимости получения информации из архивов государств ближнего зарубежья, срок выдачи справки продлевается до 3-х месяцев.

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 получения справки лицам, имеющим льготы участникам Великой Отечественной войны, ликвидаторам Чернобыльской аварии, войнам-интернационалистам необходимо предоставление следующих документов:

- 1) заявление установленного образца;
- 2) военный билет;
- 3) копия удостоверения личности;
- 4) архивная справка (при необходимости) из центрального архива Министерства обороны или иных архивных учреждений Республики Казахстан.

Выдача справки производится лицу, участвовавшему в действующей армии в годы Великой Отечественной войны, во время боевых операций по защите бывшего Советского Союза, участие в ликвидации катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции и других радиационных катастроф и аварий на объектах гражданского или военного назначения, а также участие непосредственно в ядерных испытаниях и учениях либо лицу, на то уполномоченному соответствующей доверенностью.

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.mod.kz.

П р и л о ж е н и е 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 района города Алматы Турксибского | г. Алматы, ул. Зорге, д.9 | 234-09-64 |
| 7 | Центр обслуживания населения района города Алматы Бостандыкского | 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, мкр., д.67 "б" | 15 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 |

| | | | | |
|---|-------------|------|------|--|
| обслуженных потребителей по данному виду услуг | по | 0,1% | 0,3% | |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных установленный срок | и в | 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 персоналом | вежливостью | 90% | 70% | |

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