

**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 настоящему приказу;  
      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*

      "Согласовано"  
      Министр обороны  
      Республики Казахстан

Приложение 1             
к приказу Министра юстиции      
Республики Казахстан         
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 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 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 2             
к приказу Министра юстиции      
Республики Казахстан         
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, воинам-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. 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