

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

***Утративший силу***

Приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 26 ноября 2008 года № 320. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 23 января 2009 года № 5508. 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 соответствии с пунктом 2 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года «Об административных процедурах», в целях реализации пункта 2 постановления Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 558 «Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги», руководствуясь подпунктом 3) пункта 2 статьи 7 Закона Республики Казахстан «Об органах юстиции»,  
       **ПРИКАЗЫВАЮ:**   
      1. Утвердить прилагаемые:   
      1) стандарт оказания государственной услуги по выдаче справки о наличии либо отсутствии судимости через центры обслуживания населения согласно приложению 1 к настоящему приказу;   
      2) стандарт оказания государственной услуги по апостилированию официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания через центры обслуживания населения согласно приложению 2 к настоящему приказу.   
      2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Ответственного секретаря Министерства юстиции Республики Казахстан.   
      3. Настоящий приказ вводится в действие по истечении 14 дней со дня его первого официального опубликований.

*Министр                                    З. Балиева*

*«Согласовано»*   
*Генеральный прокурор*   
*Республики Казахстан*   
*Тусупбеков Р.Т.\_\_\_\_\_\_*   
*8 января 2009 года*

Приложение 1         
к приказу Министра юстиции   
Республики Казахстан      
от 26 ноября 2008 года № 320

**Стандарт оказания государственной услуги**

**"Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости**   
**через центры обслуживания населения"**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по предоставлению справок о наличии либо отсутствии судимости (далее - государственная услуга).   
      2. форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.   
      3. Государственная услуга осуществляется на основании статьи 9 Закона Республики Казахстан от 22 декабря 2003 года «О государственной правовой статистике и специальных учетах» и приказа Генерального Прокурора Республики Казахстан от 29 апреля 2004 года № 23 «Об утверждении Правил ведения и использования отдельных видов специальных учетов», зарегистрированного в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 2843, постановления Правительства Республики Казахстан от 5 января 2007 года № 1 «О создании государственных учреждений - центров обслуживания населения Министерства юстиции Республики Казахстан».   
       4. Государственная услуга оказывается территориальными органами Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан по областям, городам Астана и Алматы (далее - уполномоченный орган) через центры обслуживания населения (далее - Центр) на альтернативной основе.   
      5. Формой завершения государственной услуги, является выдача справки на бумажном носителе, подтверждающей наличие либо отсутствие у гражданина судимости.   
      6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее - потребители).   
      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:   
      1) срок оформления документов семь дней со дня поступления необходимых документов в уполномоченный орган;   
      2) время ожидания в очереди не более 30 минут.   
      8. Государственная услуга оказывается бесплатно.   
      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан, Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, адрес которых указан в пункте 25 настоящего стандарта.   
      А также центров, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту и на стендах, расположенных в помещениях центров, или в официальных источниках информации.   
      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 государственной услуги потребитель представляет в Центр оригинал и копию документа, удостоверяющего личность, для несовершеннолетних - оригинал и копию свидетельства о рождении.   
      Заявление установленной формы о предоставлении справки в отношении одного лица может быть подано другим лицом, при наличии у последнего нотариально засвидетельствованной доверенности на право подачи документов и получения указанной справки.   
      При приеме пакета документов, сотрудник Центра сверяет подлинность копии с оригиналом, и возвращает оригинал заявителю.   
      13. Бланки заявлений 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» на основании расписки в указанный в ней срок.   
      17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении не полного пакета документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта или не надлежащем оформлении документов, а также не подлинности представленных документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в Центр с письменным обоснованием причин возврата/отказа.   
      После получения пакета документов Центр информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования уполномоченного органа о причине возврата/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 совместными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. Жалобы принимаются в устной и/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 Орынбор, дом № 8, веб-сайт: http://www.minjust.kz. , адрес Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан: 010000, г. Астана, улица Московская, 34, веб-сайт: http://www.pravstat.kz ., телефон приемной (87172) 31-81-88.

Приложение 1          
к стандарту оказания       
государственной услуги      
«Выдача справки о наличии     
либо отсутствии судимости через   
центры обслуживания населения»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № пп | Наименование ЦОНов | Адрес расположения   ЦОНов | Номер   телефона |
| 1. | Центр обслуживания   населения № 1 района   Алматы города Астаны | г. Астана,   ул. Жубанова 2 | 37-02-06 |
| 2. | Центр обслуживания   населения № 2 района   Алматы города Астаны | г. Астана, ул. 70 «а» | 40-65-62 |
| 3. | Центр обслуживания   населения № 1 района   Сарыарка города Астаны | г. Астана, ул. Пушкина   97 | 37-70-65 |
| 4. | Центр обслуживания   населения № 2 района   Сарыарка города Астаны | г. Астана,   ул. 81, д. 85 | 43-84-14 |
| 5. | Центр обслуживания   населения Алатауского   района города Алматы | г. Алматы,   ул. Букеева, 128 | 377-19-55 |
| 6. | Центр обслуживания   населения Алмалинского   района города Алматы | г. Алматы, ул. Богенбай   батыра, 221 | 263-82-51 |
| 7. | Центр обслуживания   населения Бостандыкского   района города Алматы | г. Алматы,   ул. Ходжанова, 9 | 248-17-77 |
| 8. | Центр обслуживания   населения Жетысуского   района города Алматы | г. Алматы,   ул. Толеби, 155 | 268-89-98 |
| 9. | Центр обслуживания   населения Турксибского   района города Алматы | г. Алматы, ул. Зорге, 9 | 234-09-64 |
| 10. | Центр обслуживания   населения Акмолинской   области | г. Кокшетау,   ул. Ауэзова, 189 «а» | 40-10-76 |
| 11. | Центр обслуживания   населения Актюбинской   области | г. Актобе   ул. Тургенева, 109 | 57-84-84 |
| 12. | Центр обслуживания   населения Алматинской   области | г. Талдыкорган,   Тауелсыздык 67 «б» | 24-41-33 |
| 13. | Центр обслуживания   населения Атырауской   области | г. Атырау,   ул. Баймуханова 16 | 35-47-05 |
| 14. | Центр обслуживания   населения   Западно-Казахстанской   области | г. Уральск,   ул. Жамбыла 81 | 28-40-73,   28-13-12 |
| 15. | Центр обслуживания   населения Жамбылской   области | г. Тараз, ул. Койгельды   158 «а» | 43-84-18 |
| 16. | Центр обслуживания   населения Карагандинской   области | г. Караганда,   р-н Казыбек би,   ул. Чкалова, 7 | 41-63-03 |
| 17. | Центр обслуживания   населения Костанайской   области | г. Костанай,   ул. Тарана 114 | 53-45-74 |
| 18. | Центр обслуживания   населения Кызылординской   области | г. Кызылорда,   ул. Муратбаева, б/н | 23-05-78 |
| 19. | Центр обслуживания   населения Мангистауской   области | г. Актау, 15 мкр. 67   «б» | 31-85-16 |
| 20. | Центр обслуживании   населения   Южно-Казахстанской области | г. Шымкент,   ул. Мадели-Кожа | 30-06-79 |
| 21. | Центр обслуживания   населения Павлодарской   области | г. Павлодар,   ул. Павлова 48 | 33-47-55 |
| 22. | Центр обслуживания   населения   Северо-Казахстанской   области | г. Петропавловск,   ул. Ауэзова 157 | 33-66-16 |
| 23. | Центр обслуживания   населения № 1   Восточно-Казахстанской   области | г. Усть-Каменогорск,   ул. Белинского 37 «а» | 22-24-28 |
| 24. | Центр обслуживания   населения № 2   Восточно-Казахстанской   области | г. Семей, ул. 408-ой   Квартал, д. 21 | 33-55-93 |

Приложение 2           
к стандарту оказания       
государственной услуги      
«Выдача справки о наличии     
либо отсутствии судимости через   
центры обслуживания населения»

**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) потребите-   лей, 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,   информация о которых   доступна через Интернет | 50 % | 40 % |  |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснован-   ных 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   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 26 ноября 2008 года № 320

**Стандарт оказания государственной услуги «Апостилирование официальных документов, исходящих из органов**   
**прокуратуры, органов следствия и дознания через центры**   
**обслуживания населения»**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по апостилированию официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания.   
      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.   
      3. Государственная услуга по апостилированию официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания оказывается на основании Закона Республики Казахстан от 30 декабря 1999 года № 11 «О присоединении Республики Казахстан к Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов», постановления Правительства Республики Казахстан от 5 января 2007 года № 1 «О создании государственных учреждений - центров обслуживания населения Министерства юстиции Республики Казахстан».   
      4. Государственная услуга оказывается: Генеральной прокуратурой Республики Казахстан через центры обслуживания населения (далее - Центр) на альтернативной основе.   
      5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является проставление апостиля - специального штампа, удостоверяющего подлинность подписи лица, подписавшего документ, и подтверждающего его полномочия, а также подлинность печати или штампа, которыми скреплен этот документ.   
      6. Государственная услуга оказывается физическим лицам.   
      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:   
      1) срок оформления один рабочий день со дня поступления необходимых документов в уполномоченный орган без учета дней приема и   
выдачи готовых документов;   
      2) время ожидания в очереди не более 30 минут.   
      8. За оказание государственной услуги установлена государственная пошлина, которая в соответствии с Кодексом Республики Казахстан "О налогах и других обязательных платежах в бюджет" составляет 20 процентов от минимального расчетного показателя, установленного на день уплаты государственной пошлины, плюс почтовые расходы за доставку.   
      Получатель платежа - Алматинский налоговый комитет по г. Астана   
      РНН 620200000007   
      Р/с 000080900   
      МФО 195301070   
      Назначение платежа 108113.   
      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан, Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, адрес которых указан в пункте 25 настоящего стандарта.   
      А также центров, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту и на стендах, расположенных в помещениях центров, или в официальных источниках информации.   
      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 проставления апостиля необходимо представить в Центр заявление, оригинал и копию удостоверения личности, официальный документ органов прокуратуры, органов следствия и дознания, легализация которого требуется на территории государств-участников Гаагской конвенции, и квитанцию об уплате государственной пошлины.   
      При приеме пакета документов, сотрудник Центра сверяет подлинность копии с оригиналом, и возвращает оригинал заявителю.   
      13. Бланки заявлений 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» на основании расписки в указанный в ней срок, по предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо нотариально засвидетельствованной доверенности.   
      17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта или не надлежащем оформлении документов, а также не подлинности представленных документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в Центр с письменным обоснованием причин возврата/отказа.   
      После получения пакета документов Центр информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования уполномоченного органа о причине возврата/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 совместными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

      21. Жалобы принимаются в устной и/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, Орынбор, дом № 8, веб-сайт: http://www.minjust.kz ., адрес Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, 010000, г. Астана, ул. Сейфулина, 73, веб-сайт: http://www.procuror.kz , тел. 712676.

Приложение 1                  
к стандарту оказания государственной услуги   
"Апостилирование официальных документов,    
исходящих из органов прокуратуры, органов   
следствия и дознания через           
центры обслуживания населения"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № пп | Наименование ЦОНов | Адрес расположения ЦОНов | Номер   телефона |
| 1. | Центр обслуживания   населения № 1 района   Алматы города Астаны | г. Астана, ул. Жубанова 2 | 37-02-06 |
| 2. | Центр обслуживания   населения № 2 района   Алматы города Астаны | г. Астана, ул. 70 «а» | 40-65-62 |
| 3. | Центр обслуживания   населения № 1 района   Сарыарка города Астаны | г. Астана, ул. Пушкина 97 | 37-70-65 |
| 4. | Центр обслуживания   населения № 2 района   Сарыарка города Астаны | г. Астана, ул. 81, д. 85 | 43-84-14 |
| 5. | Центр обслуживания   населения Алатауского   района города Алматы | г. Алматы, ул. Букеева, 128 | 377-19-55 |
| 6. | Центр обслуживания   населения Алмалинского   района города Алматы | г. Алматы, ул. Богенбай   батыра, 221 | 263-82-51 |
| 7. | Центр обслуживания   населения Бостандыкского   района города Алматы | г. Алматы, ул. Ходжанова, 9 | 248-17-77 |
| 8. | Центр обслуживания   населения Жетысуского   района города Алматы | г. Алматы, ул. Толеби, 155 | 268-89-98 |
| 9. | Центр обслуживания   населения Турксибского   района города Алматы | г. Алматы, ул. Зорге, 9 | 234-09-64 |
| 10. | Центр обслуживания   населения Акмолинской   области | г. Кокшетау,   ул. Ауэзова 189 «а» | 40-10-76 |
| 11. | Центр обслуживания   населения Актюбинской   области | г. Актобе,   ул. Тургенева, 109 | 57-84-84 |
| 12. | Центр обслуживания   населения Алматинской   области | г. Талдыкорган,   Тауелсыздык 67 «б» | 24-41-33 |
| 13. | Центр обслуживания   населения Атырауской   области | г. Атырау,   ул. Баймуханова 16 | 35-47-05 |
| 14. | Центр обслуживания   населения   Западно-Казахстанской   области | г. Уральск,   ул. Жамбыла 81 | 28-40-73,   28-13-12 |
| 15. | Центр обслуживания   населения Жамбылской   области | г. Тараз,   ул. Койгельды 158 «а» | 43-84-18 |
| 16. | Центр обслуживания   населения Карагандинской   области | г. Караганда, р-н   Казыбек би, ул. Чкалова, 7 | 41-63-03 |
| 17. | Центр обслуживания   населения Костанайской   области | г. Костанай, ул. Тарана 114 | 53-45-74 |
| 18. | Центр обслуживания   населения Кызылординской   области | г. Кызылорда,   ул. Муратбаева, б/н | 23-05-78 |
| 19. | Центр обслуживания   населения Мангистауской   области | г. Актау, 15 мкр. 67 «б» | 31-85-16 |
| 20. | Центр обслуживании   населения   Южно-Казахстанской   области | г. Шымкент,   ул. Мадели-Кожа | 30-06-79 |
| 21. | Центр обслуживания   населения Павлодарской   области | г. Павлодар, ул. Павлова 48 | 33-47-55 |
| 22. | Центр обслуживания   населения   Северо-Казахстанской   области | г. Петропавловск,   ул. Ауэзова 157 | 33-66-16 |
| 23. | Центр обслуживания   населения № 1   Восточно-Казахстанской   области | г. Усть-Каменогорск,   ул. Белинского 37 «а» | 22-24-28 |
| 24. | Центр обслуживания   населения № 2   Восточно-Казахстанской   области | г. Семей, ул. 408-ой   Квартал, д. 21 | 33-55-93 |

Приложение 2                   
к стандарту оказания государственной услуги   
"Апостилирование официальных документов,    
исходящих из органов прокуратуры, органов   
следствия и дознания через           
центры обслуживания населения"

**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) потребите-   лей, 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,   информация о которых   доступна через Интернет | 50 % | 40 % |  |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснован-   ных 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   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