



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

### *Утративший силу*

Приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 17 ноября 2008 года № 307. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 23 января 2009 года № 5509. 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»,

### **П Р И К А З Ы В А Ю :**

1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги по выдаче адресных справок с места жительства через центры обслуживания населения согласно приложению 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 опубликования.

*Министр* *З. Балиева*

*" С о г л а с о в а н о "*

*Министр* *внутренних* *дел*

*Республики* *Казахстан*

*Мухамеджанов Б.А.*

*П р и л о ж е н и е* *1*

*к* *приказу* *Министра* *юстиции*

*Республики* *Казахстан*

*от 17 ноября 2008 года № 307*

### **Стандарт**

**оказания государственной услуги «Выдача адресных справок с места**

## **жительства через центры обслуживания населения»**

### **1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок выдачи адресными бюро справок об адресе постоянного места жительства запрашиваемых лиц для предъявления справок в заинтересованные государственные органы и иные инстанции (далее - государственная услуга) через центры обслуживания населения.

2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная. Услуга оказывается как с использованием автоматизированной информационной системы, так и алфавитно-справочной к а р т о т е к и .

3. Государственная услуга осуществляется на основании постановления Правительства от 5 января 2007 года № 1 «О создании государственных учреждений - центров обслуживания населения Министерства юстиции Республики Казахстан», постановления Правительства от 19 июля 2008 года № 710 «Вопросы Министерства юстиции».

4. Государственная услуга оказывается адресными бюро – структурными подразделениями департаментов внутренних дел (далее – ДВД) областей, городов Алматы и Астаны (далее - уполномоченный орган) или через центры обслуживания населения (далее – Центр) на альтернативной основе.

5. Формой завершения государственной услуги является выдача адресной с п р а в к и .

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранцам и лицам без гражданства.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) срок оформления документов 5 календарных дней со дня поступления необходимых документов в уполномоченный орган;

2) время ожидания в очереди не более 30 минут.

8. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан, МВД РК и ДВД областей, городов Алматы и Астаны, адрес которых указан в пункте 2 5 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 потребители представляют:

1) заявление;

2) физические лица - оригинал и копию документа, удостоверяющего личность.

При приеме пакета документов, сотрудник Центра сверяет подлинность копии с оригиналом, и возвращает оригинал заявителю;

3) юридические лица - письменные запросы, подписанные руководителем (сотрудником) подразделения, направляющего запрос, и зарегистрированные в канцелярии юридического лица.

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. В предоставлении государственной услуги отказывается в случае непредставления потребителем документов, указанных в пункте 12 настоящего

с т а н д а р т а .

Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта или ненадлежащем оформлении документов, а также неподлинности представленных документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в Центр с письменным обоснованием причин возврата.

После получения пакета документов Центр информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования уполномоченного органа о причине возврата.

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 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 Министерства внутренних дел Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Манаса 4, веб-сайт: <http://www.mvd.kz.>

Приложение 1  
к стандарту оказания  
государственной услуги  
выдача адресных справок  
с места жительства 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 . А к т о б е 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 . А т ы р а у ул. Баймуханова 16	35-47-05
14.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г . У р а л ь с к 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 обслуживания 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
	Центр обслуживания населения		

22.	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

**П р и л о ж е н и е      2**  
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  
в ы д а ч а      а д р е с н ы х      с п р а в о к  
с      м е с т а      ж и т е л ь с т в а      ч е р е з  
ц е н т р ы о б с л у ж и в а н и я н а с е л е н и я

**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
<b>1. Своевременность</b>			
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 %	
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)	95 %	85 %	
<b>3. Доступность</b>			
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 %	
<b>4. Процесс обжалования</b>			
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 существующим порядком обжалования	95 %	60 %	
4.4. % (доля) потребителей удовлетворенных сроками обжалования	90 %	60 %	
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	70 %	