

**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»,

       **ПРИКАЗЫВАЮ:**

      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*

*"Согласовано"*

*Министр внутренних дел*

*Республики Казахстан*

*Мухамеджанов Б.А.*

Приложение 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 картотеки.

      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 справки.

      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 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 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 стандарта.

      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. 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 адресных справок

с места жительства через

центры обслуживания населения

 **Таблица. Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности  | Норматив-
ное
значение
показателя  | Целевое
значение
показателя
в пос-
ледующем
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,
информация о которых доступна
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 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