

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

***Утративший силу***

Приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 26 ноября 2008 года № 321. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 23 января 2009 года № 5510. 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 архивных справок через центры обслуживания населения согласно приложению 1 к настоящему приказу;

      2) стандарт оказания государственной услуги по апостилированию архивных справок и копий архивных документов, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж, 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 опубликования.

       *Министр                                    3. Балиева*

*"Согласовано"*

*Министр культуры и информации*

*Республики Казахстан*

*Кул-Мухаммед М.А.*

Приложение 1

к приказу Министра юстиции

Республики Казахстан

от 26 ноября 2008 года № 321

 **Стандарт оказания государственной услуги «Выдача архивных справок через центры обслуживания населения»**

 **1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок выдачи архивной справки имеющей юридическую силу и содержащий документную информацию о предмете запроса с указанием поисковых данных документов, на основании которых она составлена (далее - государственная услуга) через центры обслуживания населения.

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 15 Закона Республики Казахстан от 22 декабря 1998 года «О Национальном архивном фонде и архивах», 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 государственными архивными учреждениями (далее - госархив) на основе хранящихся у них документов через центры обслуживания населения (далее - Центр) на альтернативной основе.

      5. Формой завершения государственной услуги является выдача архивной справки.

      6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам (далее - потребители).

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) срок оформления документов пятнадцать рабочих дней со дня регистрации документов в канцелярии госархива;

      2) в исключительных случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, руководителем госархива, либо уполномоченным на это лицом срок оказания услуги может быть продлен не более чем на тридцать рабочих дней, о чем сообщается заявителю в течение трех рабочих дней;

      3) время ожидания в очереди не более 30 минут.

      8. Государственная услуга оказывается бесплатно за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 7) пункта 1 статьи 17 Закона «О национальном архивном фонде и архивах».

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан, Комитета информации и архивов Министерства культуры и информации 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 потребители представляют:

      1) заявление, с приложением копии документа, удостоверяющего личность заявителя;

      2) для получения сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия заявителя.

      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 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/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 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 информации и архивов Министерства культуры и информации Республики Казахстан: 010000, г. Астана, улица Орынбор, дом № 8, блок А, 15 подъезд. Телефон приемной Председателя Комитета: (7172) 74-04-21, веб-сайт http://www.sana.gov.kz.

Приложение 1

к стандарту оказания

государственной услуги

"В ыдача архивных справок 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  | 377-19-5 5  |
| 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 архивных справок через

центры обслуживания населения

 **Таблица. Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности  | Норматив-
ное
значение
показателя  | Целевое
значение
показателя в
последующем
году  | Текущее
значение
показа-
теля 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 %  |
 |

Приложение 2

к приказу Министра юстиции

Республики Казахстан

от 26 ноября 2008 года № 321

 **Стандарт оказания государственной услуги "Апостилирование архивных справок и копий архивных**
**документов, исходящих из государственных архивов**
**Республики Казахстан и направляемых за рубеж,**
**через центры обслуживания населения"**

 **1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок проставления специального штампа, удостоверяющего подлинность подписи лица, подписавшего архивную справку или заверившего копию архивного документа, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж, а также подлинность печати или штампа, которыми скреплен этот документ (далее - государственная услуга).

      2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

      3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан «О присоединении Республики Казахстан к Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов", подпункта 15) пункта 1 статьи 18 Закона Республики Казахстан «О Национальном архивном фонде и архивах», постановления Правительства Республики Казахстан от 24 апреля 2001 года № 545 «О мерах по реализации положений Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов (Гаага, 5 октября 1961 года)», 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 Управлением архивов и документации Комитета информации и архивов Министерства культуры и информации Республики Казахстан (далее - уполномоченный орган) через центры обслуживания населения (далее - Центр) на альтернативной основе.

      5. Формой завершения государственной услуги является проставление штампа апостиля на архивных справках и копиях архивных документов, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан.

      6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам (далее - потребители).

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

      1) срок оформления документов - три рабочих дня со дня поступления их в уполномоченный орган;

      2) время ожидания в очереди не более 30 минут.

      8. За оказание государственной услуги взимается государственная пошлина в размере 20 % от месячного расчетного показателя, плюс почтовые расходы за доставку.

      Государственная пошлина оплачивается через банковские учреждения Республики Казахстан, которыми выдается квитанция, подтверждающая размер и дату оплаты.

      9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан, Комитета информации и архивов Министерства культуры и информации 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 апостилирования архивных справок и копий архивных документов, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж потребители представляют:

      1) заявление;

      2) копию запроса заявителя в государственное архивное учреждение;

      3) письмо государственного архивного учреждения на соответствующий запрос (оригинал);

      4) архивная справка (оригинал) или копия архивных документов,  выдаваемая государственным архивным учреждением, на который проставляется апостиль;

      5) оригинал и копия документа, удостоверяющего личность заявителя;

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

      6) квитанция об оплате государственной пошлины.

      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 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/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 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 информации и архивов Министерства культуры и информации Республики Казахстан: 010000, г. Астана, улица Орынбор, дом № 8, блок А, 15 подъезд. Телефон приемной Председателя Комитета: (7172) 74-04-21, веб-сайт http://www.sana.gov.kz.

Приложение 1

к стандарту оказания государственной услуги

«Апостилирование архивных справок

и копий архивных документов,

исходящих из государственных архивов

Республики Казахстан и направляемых за рубеж,

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  | 377-19-5 5  |
| 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 архивных справок

и копий архивных документов,

исходящих из государственных архивов

Республики Казахстан и направляемых за рубеж,

через центры обслуживания населения»

 **Таблица. Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества и
доступности  | Норматив-
ное
значение
показателя  | Целевое
значение
показателя в
последующем
году  | Текущее
значение
показа-
теля 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