

Об утверждении стандартов оказания государственных услуг через центры обслуживания населения

Утративший силу

Приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 10 декабря 2008 года № 335 . Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 25 января 2009 года № 5515. 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 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан «Об административных процедурах», руководствуясь подпунктом 3) пункта 2 статьи 7 Закона Республики Казахстан «Об органах юстиции», **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые:

1) стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по постановке на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилье из государственного жилищного фонда согласно приложению 1 к настоящему приказу ;

2) стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по регистрации детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения согласно приложению 2 к настоящему приказу ;

3) стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по постановке на учет иностранных средств массовой информации согласно приложению 3 к настоящему приказу ;

4) стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по оформлению документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи согласно приложению 4 к настоящему приказу ;

5) стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по оформлению документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами согласно приложению 5 к настоящему приказу ;

6) стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по назначению государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет согласно приложению 6 к настоящему приказу ;

7) стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания

населения по назначению жилищной помощи согласно приложению 7 к
н а с т о я щ е м у п р и к а з у ;

8) стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по назначению социальной помощи специалистам социальной сферы, проживающим в сельской местности, по приобретению топлива согласно приложению 8 к настоящему приказу;

9) стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по выдаче справок о наличии подсобного хозяйства согласно приложению 9 к настоящему приказу;

10) стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок о земельных участках согласно приложению 10 к настоящему приказу;

11) стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок безработным гражданам согласно приложению 11 к настоящему приказу;

12) стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок по опеке и попечительству согласно приложению 12 к настоящему приказу;

13) стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям согласно приложению 13 к настоящему приказу;

14) стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям согласно приложению 14 к
н а с т о я щ е м у п р и к а з у ;

15) стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему согласно приложению 15 к настоящему приказу;

16) стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища согласно приложению 16 к настоящему
п р и к а з у ;

17) стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок о смерти согласно приложению 17 к
н а с т о я щ е м у п р и к а з у ;

18) стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справки для приобретения техники в лизинг согласно приложению 18 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.

М и н и с т р ю с т и ц и и
3. Балиева

Республики Казахстан

П р и л о ж е н и е 1
к приказу Министра юстиции
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 10 декабря 2008 года № 335

Стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по постановке на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилье из государственного жилищного фонда

1. Общие положения

1. Данный стандарт оказания государственной услуги определяет порядок постановки на учет и очередности граждан Республики Казахстан, нуждающихся в жилье из государственного жилищного фонда.

2. Государственная услуга частично автоматизирована.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях", постановления Правительства Республики Казахстан от 2 сентября 1999 года № 1292 "О порядке предоставления, найма и эксплуатации жилищ из государственного жилищного фонда".

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является выдача уведомления о постановке на учет и очередность для получения жилья из государственного жилищного фонда с указанием порядкового номера очередности, либо об отказе в постановке на учет и очередность.

6. Государственная услуга оказывается следующим физическим лицам:

1) социально защищаемые слои населения:

инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также лица,
п р и р а в н е н н ы е к н и м ;
инвалиды 1 и 2 групп (за исключением лиц, ставших инвалидами в результате
совершенного ими преступления);
семьи, имеющие или воспитывающие детей-инвалидов;
лица, страдающие тяжелыми формами некоторых хронических заболеваний,
перечисленных в списке заболеваний, утверждаемом в установленном
законодательством порядке ;
пенсионеры по возрасту ;
дети-сироты, не достигшие двадцати лет, потерявшие родителей до
совершеннолетия. При призыве таких лиц на военную службу возраст
продлевается на срок прохождения срочной военной службы;
о р а л м а н ы ;
лица, лишившиеся жилища в результате экологических бедствий,
чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
многодетные семьи ;
семьи лиц, погибших при исполнении государственных или общественных
обязанностей, воинской службы, при спасении человеческой жизни, при охране
п р а в о п о р я д к а ;
н е п о л н ы е с е м ь и .

2) Государственные служащие, работники бюджетных организаций,
военнослужащие и лица, занимающие государственные выборные должности.

7. Срок оказания государственной услуги 30 календарных дней:

1) рассмотрение заявлений граждан и необходимых документов - 15
к а л е н д а р н ы х д н е й .

В ходе рассмотрения заявлений проверяются полнота и достоверность
представленных документов (регистрация места жительства, наличие либо
отсутствие жилья на праве собственности, отнесение гражданина к категориям
лиц, имеющих право на предоставление жилья из государственного жилищного
ф о н д а) .

2) по результатам рассмотрения представленных документов гражданам
выдается письменный ответ о вынесении их сформированного личного дела на
рассмотрение жилищной комиссии, либо об отказе в постановке на учет в связи с
несоответствием вышеперечисленным условиям получения жилья из
государственного жилищного фонда. Заседания жилищной комиссии проводятся
не реже одного раза в месяц. Жилищной комиссией выносится окончательное
решение о постановке на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилье из
государственного жилищного фонда. На основании решения, вынесенного
жилищной комиссией, гражданам предоставляется уведомление о постановке их

на учет и очередность для получения жилья из государственного жилищного фонда, либо об отказе в постановке на учет и очередность.

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче заявления и необходимых документов на рассмотрение составляет не более 30 минут.

4) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении уведомления о постановке на учет и очередность для получения жилья из государственного жилищного фонда, либо об отказе в постановке на учет и очередность 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайтах местных исполнительных органов и ЦОНов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

10. Государственная услуга предоставляется 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.

Ветераны Великой Отечественной войны обслуживаются вне очереди.

11. Государственная услуга оказывается в здании ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо представление следующих документов:

заявление о постановке на учет по форме, устанавливаемой исполнительными органами и администрацией государственных предприятий;

книгу регистрации граждан. При необходимости заявитель предоставляет справку местных исполнительных органов о признании других лиц членами семьи, в соответствии с Законом Республики Казахстан "О жилищных отношениях";

справку (об отсутствии у заявителя и постоянно проживающих с ним членов семьи жилища, принадлежащего им на праве собственности);

справку органа социальной защиты, подтверждающую принадлежность заявителя (семьи) к социально защищаемым гражданам, либо справку с места работы (службы) государственного служащего, работника бюджетной организации, военнослужащего.

При необходимости заявитель предоставляет также справку государственного учреждения здравоохранения о наличии в семье страдающего тяжелой формой заболевания, предоставляющую право на дополнительную жилую комнату.

13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у
к о н с у л ь т а н т о в Ц О Н .

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с
у к а з а н и е м :

номера и даты приема запроса;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названия приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на
о ф о р м л е н и е д о к у м е н т о в .

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней
с р о к .

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем в оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) 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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по постановке на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилье из государственного жилищного фонда

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения области Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76

2.	Центр населения области	обслуживания Актюбинской	г. 109	Актобе	ул.	Тургенева,	57-84-84
3.	Центр населения области	обслуживания Алматинской	г. Тауелсыздык 67 «б»			Талдыкорган	24-41-33
4.	Центр населения области	обслуживания Атырауской	г. 16	Атырау	ул.	Баймуханова	35-47-05
5.	Центр населения № 1 Казахстана области	обслуживания Восточно-Казахстанской	г. Белинского 37 «а»	Усть-Каменогорск	ул.		22-24-28
6.	Центр населения № 2 Казахстана области	обслуживания Восточно-Казахстанской	г. Квартал, д. 21	Семей	ул.	408-ой	33-55-93
7.	Центр населения области	обслуживания Жамбылской	г. 158 «а»	Тараз	ул.	Койгельды	43-84-18
8.	Центр населения Казахстана области	обслуживания Западно-Казахстанской	г. Уральск ул. Жамбыла 81				28-40-73, 28-13-12
9.	Центр населения области	обслуживания Карагандинской	г. би, ул. Чкалова, 7	Караганда,	р-н	Казыбек	41-63-03
10.	Центр населения области	обслуживания Костанайской	г. 114	Костанай	ул.	Тарана	53-45-74
11.	Центр населения области	обслуживания Кызылординской	г. Муратбаева, б/н	Кызылорда	ул.		23-05-78
12.	Центр населения области	обслуживания Мангистауской	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»				31-85-16
13.	Центр населения области	обслуживания Павлодарской	г. 48	Павлодар,	ул.	Павлова	33-47-55
14.	Центр населения Казахстана области	обслуживания Северо-Казахстанской	г. Ауэзова 157	Петропавловск,	ул.		33-66-16
15.	Центр населения Казахстана области	обслуживании Южно-Казахстанской	г. Мадели-Кожа	Шымкент	ул.		30-06-79
16.	Центр населения района города Алматы	обслуживания Алатауского	г. 128	Алматы,	ул.	Букеева,	377-19-55
17.	Центр населения района города Алматы	обслуживания Алмалинского	г. батыра, 221	Алматы,	ул.	Богенбай	263-82-51

18.	Центр населения района города Алматы	обслуживания Бостандыкского	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр населения района города Алматы	обслуживания Жетысуского	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр населения района города Алматы	обслуживания Турксибского	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.	Центр населения Алматы города Астаны № 1 района	обслуживания района	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр населения Алматы города Астаны № 2 района	обслуживания района	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр населения Сарыарка города Астаны № 1 района	обслуживания района	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр населения Сарыарка города Астаны № 2 района	обслуживания района	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по постановке на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилье из государственного жилищного фонда

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	2	3	4
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 %	50 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных процессом предоставления услуги	90 %	70 %	

2.2.	%	(доля)	случаев правильно оформленных документов должностным (произведенных лицом расчетов и т.д.) начислений,	95 %	85 %	
3. Доступность						
3.1.	%	(доля)	потребителей, удовлетворенных качеством 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 через Интернет доступно	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	95 %	70 %	
4.3.	%	(доля)	потребителей, удовлетворенных с порядком обжалования существующим	95 %	60 %	
4.4.	%	(доля)	потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90 %	60 %	
5. Вежливость						
5.1.	%	(доля)	потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	70 %	

П р и л о ж е н и е 2
к приказу Министра юстиции
Республики Казахстан
от 10 декабря 2008 года № 335

**Стандарт оказания государственной услуги через центры
обслуживания населения по регистрации детей дошкольного
возраста (до 7 лет) для направления в детские
дошкольные учреждения**

1. Общие положения

1. Данный стандарт оказания государственной услуги определяет порядок регистрации детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения.

2. Государственная услуга не автоматизирована.

3. Государственная услуга осуществляется на основании постановления Правительства Республики Казахстан от 21 декабря 2004 года № 1353 "Об утверждении Типовых правил деятельности дошкольных организаций образования", приказа Министра образования и науки Республики Казахстан от 10 июля 2000 года № 708 "Об утверждении нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность дошкольных и общеобразовательных организаций образования".

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Formой завершения оказываемой государственной услуги, является выдача уведомления о регистрации детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) со дня регистрации заявления экспертиза представленных документов осуществляется в течение одного рабочего дня, уведомление о регистрации оформляется в течение одного рабочего дня, после чего выдается заявителю;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче заявления и необходимых документов на рассмотрение составляет не более 30 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении готовых документов не более 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайтах местных исполнительных органов и ЦОНов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках и на стендах, расположенных в помещениях центров.

10. Государственная услуга предоставляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком с 09.00 часов до 20.00 часов, без перерыва на обед, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в здании ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо представление следующих документов:

з а я в л е н и е :

оригинал и копию свидетельства о рождении ребенка.

13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов ЦОН.

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

номера и даты приема запроса;

вида запрашиваемой государственной услуги;

количества и названия приложенных документов;

даты, времени и места выдачи документов;

фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на оформление документов.

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок.

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем в оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

3. Принципы нашей работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;

2) 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 государственной услуги, 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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

25. Контактная информация

24. График работы и приема директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по регистрации детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона

1.	Центр населения области	обслуживания Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр населения области	обслуживания Актюбинской	г. Актюбе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр населения области	обслуживания Алматинской	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
4.	Центр населения области	обслуживания Атырауской	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
5.	Центр населения Восточно-Казахстанской области	обслуживания № 1	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
6.	Центр населения Восточно-Казахстанской области	обслуживания № 2	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр населения области	обслуживания Жамбылской	г. Тараз ул. Койгельды 158 «а»	43-84-18
8.	Центр населения Казахстана	обслуживания Западно-Казахстанской области	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
9.	Центр населения Карагандинской области	обслуживания Караган-	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр населения Костанайской области	обслуживания	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр населения Карагандинской области	обслуживания Кызылор-	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр населения Мангистауской области	обслуживания Мангис-	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр обслуживания населения Павлодарской области		г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр населения Казахстана	обслуживания Северо-	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр населения Казахстана	обслуживании Южно-	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
16.	Центр населения района города Алматы	обслуживания Алатауского	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55

17.	Центр населения Алмалинского района города Алматы	обслуживания района	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
18.	Центр населения Бостандыкского района города Алматы	обслуживания района	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр населения района города Алматы	обслуживания Жетысуского района	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр населения Турксибского района города Алматы	обслуживания района	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.	Центр населения № 1 района Алматы города Астаны	обслуживания района	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр населения № 2 района Алматы города Астаны	обслуживания района	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр населения № 1 района Сарыарка Астаны	обслуживания района города	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр населения № 2 района Сарыарка города Астаны	обслуживания района	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по регистрации детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные учреждения

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги	95 %	80 %	

Стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по постановке на учет иностранных средств массовой информации

1. Общие положения

1. Данный стандарт оказания государственной услуги определяет порядок постановки на учет иностранных средств массовой информации.

2. Государственная услуга не автоматизирована.

3. Государственная услуга оказывается на основании Закона Республики Казахстан от 23 июля 1999 года "О средствах массовой информации", постановления Правительства Республики Казахстан от 29 июля 2002 года № 843 "Об утверждении Правил учета иностранных средств массовой информации, распространяемых в Республике Казахстан".

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является выдача справки о постановке на учет иностранного средства массовой информации, распространяемого на территории.

6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам.

7. Срок оказания государственной услуги:

1) Государственная услуга оказывается в течение 15 календарных дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче заявления и необходимых документов составляет не более 30 минут;

3) максимальное допустимое время ожидания в очереди при получении справки об учете иностранного средства массовой информации составляет не более 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайтах местных исполнительных органов и ЦОНов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках и на стендах, расположенных в помещениях центров.

10. Государственная услуга предоставляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком с 09.00 часов до 20.00 часов, без перерыва на обед, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в здании ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо представление следующих документов:

заявление об учете иностранного СМИ, в котором должны быть указаны: наименование местного исполнительного органа, в который подается заявление ;

статус распространителя (индивидуальный предприниматель или юридическое лицо), его организационно-правовая форма, наименование (фамилия, имя и отчество), место нахождения (место жительства);

полный перечень названий иностранных СМИ, распространяемых на территории Республики Казахстан;

территория распространения иностранного СМИ; язык (языки) распространяемого иностранного СМИ;

основная тематическая направленность распространяемого иностранного С М И ;

предполагаемое количество распространяемых экземпляров периодического печатного издания, объем ретрансляции передач иностранных СМИ;

для физического лица-распространителя - копия документа, подтверждающего право на занятие предпринимательской деятельностью;

для юридического лица (филиала или представительства) - распространителя - копия свидетельства о государственной (учетной) регистрации юридического лица (филиала или представительства).

13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов Ц О Н .

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием :

номера и даты приема запроса; вида запрашиваемой государственной услуги; количества и названия приложенных документов; даты, времени и места выдачи документов; фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на

о ф о р м л е н и е

д о к у м е н т о в .

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней с р о к .

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем в оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) 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 н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, 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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н .

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по постановке на учет иностранных средств массовой информации

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения области Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр обслуживания населения области Актюбинской	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр обслуживания населения области Алматинской	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
4.	Центр обслуживания населения области Атырауской	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
5.	Центр обслуживания населения № 1 Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
6.	Центр обслуживания населения № 2 Восточно-Казахстанской области	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр обслуживания населения Жамбылской области	г. Тараз ул. Койгельды 158 «а»	43-84-18

8.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
9.	Центр обслуживания населения Карагандинской области	г. Караганда, р-н Казыбекби, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр обслуживания населения Костанайской области	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр обслуживания населения Кызылординской области	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр обслуживания населения Мангистауской области	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр обслуживания населения Павлодарской области	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр обслуживания населения Казахстанской области	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр обслуживания населения Южно-Казахстанской области	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
16.	Центр обслуживания населения района города Алматы	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр обслуживания населения Алмалинского района города Алматы	г. Алматы, ул. Богенбайбатыра, 221	263-82-51
18.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр обслуживания населения Жетысуского района города Алматы	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр обслуживания населения Турксибского района города Алматы	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
	Центр обслуживания населения № 1 района		

23.	Сарыарка Астаны	города	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр обслуживания населения № 2 Сарыарка Астаны	района города	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по постановке на учет иностранных средств массовой информации

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	2	3	4
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 %	50 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	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	50 %	40 %	
информации, о которых доступно через Интернет					
4. Процесс обжалования					
4.1.	% (доля)	обоснованных жалоб	0,1 %	0,3 %	
общему количеству потребителей по данному виду услуг					
4.2.	% (доля)	обоснованных жалоб, рассмотренных и в удовлетворенных установленном срок	95 %	70 %	
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 персоналом вежливостью	90 %	70 %	

П р и л о ж е н и е 4
к п р и к а з у М и н и с т р а ю с т и ц и и
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 10 декабря 2008 года № 335

Стандарт оказания государственной услуги
через центры обслуживания населения по оформлению
документов на инвалидов для предоставления им
протезно-ортопедической помощи

1. Общие положения

1. Данный стандарт оказания государственной услуги определяет порядок оформления документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи.

2. Государственная услуга частично автоматизирована.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан "О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан"; Правил обеспечения инвалидов протезно-ортопедической помощью и техническими вспомогательными (компенсаторными) средствами, утвержденных

постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 июля 2005 года № 754 "О некоторых вопросах реабилитации инвалидов".

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является направление на предоставление протезно-ортопедической помощи.

6. Государственная услуга оказывается следующим физическим лицам:

1) участникам, инвалидам Великой Отечественной войны, а также лицам, приравненным по льготам и гарантиям к инвалидам Великой Отечественной войны ;

2) военнослужащим, инвалидность которых наступила в связи с исполнением служебных обязанностей в Вооруженных Силах Республики Казахстан;

3) лицам начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, органов национальной безопасности, инвалидность которых наступила в связи с исполнением служебных обязанностей;

4) инвалидам от общего заболевания;

5) инвалидам с детства;

6) детям - инвалидам ;

7) инвалидам от трудового увечья (профессионального заболевания), в случае прекращения деятельности работодателя - причинителя вреда (индивидуального предпринимателя или ликвидации юридического лица), либо его правопреемника .

7. Срок оказания государственной услуги не более 30 календарных дней:

1) услуга оказывается в срок с момента поступления документов в уполномоченный орган, в случаях: наличия зарегистрированного в органах казначейства договора по государственным закупкам услуг по обеспечению участников Великой Отечественной войны и лиц, имеющих инвалидность, протезно-ортопедической помощью (далее - договор), отсутствие очередности потребителей услуг .

В случае отсутствия зарегистрированного договора или наличие очередности у Поставщика услуг, заявление гражданина ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения (выдачи направления на протезирование) ;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче заявления и необходимых документов на рассмотрение составляет, не более 30 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении уведомления об оформлении документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи документов, как результат оказания государственной услуги, не более 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно, с частичной оплатой, с полной оплатой за счет средств протезируемого:

1) обеспечение протезами, а также их ремонт производится бесплатно для всех категорий инвалидов, указанных в пункте 6 настоящего стандарта;

2) обеспечение сложной ортопедической обувью осуществляется бесплатно для: участников, инвалидов Великой Отечественной войны, а также лиц, приравненным к инвалидам Великой Отечественной войны по льготам и гарантиям; инвалидов первой и второй групп, указанных в подпунктах 2), 3), 4),

5) пункта 6 настоящего стандарта;
д е т е й - и н в а л и д о в .

Инвалидам третьей группы от общего заболевания и с детства сложная ортопедическая обувь выдается с 50-процентной скидкой стоимости.

Услуги и работы сверх предусмотренных технологией на изготовление ортопедической обуви (ажурная строчка, микропористая подошва, рантовая отделка, меховой утеплитель либо другая улучшенная отделка), срочность изготовления оплачиваются самими протезируемыми, кроме участников, инвалидов Великой Отечественной войны, а также лиц, приравненных по льготам и гарантиям к инвалидам Великой Отечественной войны и д е т е й - и н в а л и д о в ;

3) обеспечение обувью на протезы осуществляется бесплатно для: участников , инвалидов Великой Отечественной войны, а также лиц, приравненным к инвалидам Великой Отечественной войны по льготам и гарантиям;
д е т е й - и н в а л и д о в .

Инвалидам первой и второй групп, указанным в подпунктах 2), 3), 4), 5) пункта 6 настоящего стандарта, выдается одна пара обуви на протезы со скидкой 50 процентов от стоимости. Инвалидам третьей группы такая обувь изготавливается за счет их собственных средств по действующим ценам;

4) обеспечение лечебно-профилактическими протезно-ортопедическими средствами осуществляется бесплатно для: участников, инвалидов Великой Отечественной войны, а также лиц, приравненных по льготам и гарантиям к инвалидам Великой Отечественной войны; военнослужащих, инвалидность которых наступила в связи с исполнением обязанностей военной службы в Вооруженных Силах Республики Казахстан; лиц начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, органов национальной безопасности, инвалидность которых наступила в связи с исполнением служебных обязанностей;
д е т е й - и н в а л и д о в .

Инвалиды первой и второй групп от общего заболевания и с детства, обеспечиваются лечебно-профилактическими протезно-ортопедическими средствами с 50-процентной скидкой от их стоимости со сроком ношения один

год, если они предназначены для лечения заболевания либо травм, приведших к инвалидности этих граждан;

5) инвалиды от трудового увечья (профессионального заболевания), в случае, если деятельность работодателя (индивидуального предпринимателя или юридического лица), признанного ответственным за вред, причиненный здоровью, прекращена в установленном законодательством порядке, обеспечиваются протезно-ортопедической помощью в порядке, указанном в подпунктах 1), 2), 3), 4) настоящего пункта, в зависимости от установленной группы инвалидности.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайтах местных исполнительных органов и ЦОНов, перечень которых указан в приложении № 1 к настоящему стандарту.

10. Государственная услуга предоставляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 до 20.00 часов, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке "электронной" очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

Участники и инвалиды Великой Отечественной войны обслуживаются вне очереди.

11. Государственная услуга оказывается в здании ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо представление следующих документов:

заявлении;
паспорт или удостоверение личности (за исключением детей-инвалидов до 16 лет);

для детей-инвалидов до 16 лет - свидетельство о рождении;
для инвалидов, в том числе детей-инвалидов - индивидуальная программа реабилитации инвалида (копия выписки), справка об инвалидности (копия);

для участников, инвалидов Великой Отечественной войны и лиц, приравненных к инвалидам Великой Отечественной войны - удостоверение установленного образца;

для участников Великой Отечественной войны - заключение медицинской организации по месту жительства о необходимости предоставления протезно-ортопедической помощи;

для инвалидов от трудового увечья (профессионального заболевания) - акт о несчастном случае на производстве и справка о прекращении деятельности работодателя, признанного ответственным за вред, причиненный здоровью.

Документы представляются в подлинниках и копиях для сверки, после чего подлинники документов возвращаются заявителю.

13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов ЦОН.

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

номера и даты приема запроса;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названия приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на оформление документов.

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок.

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем в оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) 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, 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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по оформлению документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона

1.	Центр населения области	обслуживания Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр населения области	обслуживания Актыубинской	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр населения области	обслуживания Алматинской	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
4.	Центр населения области	обслуживания Атырауской	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
5.	Центр населения области	обслуживания № 1 Восточно-Казахстанской	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
6.	Центр населения области	обслуживания № 2 Восточно-Казахстанской	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр населения области	обслуживания Жамбылской	г. Тараз ул. Койгельды 158 «а»	43-84-18
8.	Центр населения области	обслуживания Западно-Казахстанской	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
9.	Центр населения области	обслуживания Карагандинской	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр населения области	обслуживания Костанайской	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр населения области	обслуживания Кызылординской	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр населения области	обслуживания Мангистауской	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр населения области	обслуживания Павлодарской	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр населения области	обслуживания Северо-Казахстанской	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр населения области	обслуживании Южно-Казахстанской	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79

16.	Центр обслуживания населения района города Алматы Алатауского	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр обслуживания населения района города Алматы Алмалинского	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
18.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр обслуживания населения района города Алматы Жетысуского	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр обслуживания населения района города Алматы Турксибского	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по оформлению документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи

Таблица. Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги с установленный срок сдачи документа	95 %	80 %	

1.2.	% (доля)	потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более __ минут	90 %	50 %	
2. Качество					
2.1.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных процессом предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2.	% (доля)	случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	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	95 %	70 %	
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 персоналом вежливостью	90 %	70 %	

П р и л о ж е н и е 5
к приказу Министра юстиции

Стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по оформлению документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами

1. Общие положения

1. Данный стандарт оказания государственной услуги определяет оформление документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами - оформление документов на специализированные виды социальной помощи по предоставлению инвалидам технических средств для коррекции и компенсации дефектов слуха; технических средств для коррекции и компенсации дефектов зрения; мочеприемников, калоприемников, памперсов, предназначенных для отправления естественных физиологических нужд и потребностей инвалидов.

2. Государственная услуга частично автоматизирована.

3. Государственная услуга оказывается на основании Закона Республики Казахстан "О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан", Правил обеспечения инвалидов протезно-ортопедической помощью и техническими вспомогательными (компенсаторными) средствами, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 июля 2005 года № 754 "О некоторых вопросах реабилитации инвалидов".

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является решение о предоставлении сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами.

6. Государственная услуга оказывается следующим физическим лицам:

1) по обеспечению сурдотехническими средствами: участники, инвалиды Великой Отечественной войны, а также лица, приравненные по льготам и гарантиям к инвалидам Великой Отечественной войны; инвалиды 1, 2, 3 групп; дети-инвалиды; инвалиды от трудового увечья (профессионального заболевания), в случае, если деятельность работодателя (индивидуального предпринимателя или юридического лица), признанного ответственным за вред, причиненный здоровью, прекращена в установленном законодательством порядке;

2) по обеспечению тифлотехническими средствами: инвалиды 1, 2 групп; дети-инвалиды; инвалиды от трудового увечья (профессионального заболевания), в случае, если деятельность работодателя (индивидуального предпринимателя или юридического лица), признанного ответственным за вред, причиненный здоровью, прекращена в установленном законодательством порядке;

3) по обеспечению обязательными гигиеническими средствами: инвалиды, дети-инвалиды, нуждающиеся в обязательных гигиенических средствах в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида; инвалиды от трудового увечья (профессионального заболевания), нуждающиеся в обязательных гигиенических средствах, в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, в случае, если деятельность работодателя (индивидуального предпринимателя или юридического лица), признанного ответственным за вред, причиненный здоровью, прекращена в установленном законодательством порядке.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) услуга оказывается в следующие сроки: выдача сурдотехнических средств (кроме слуховых аппаратов), тифлотехнических средств производится в срок не более тридцати календарных дней с момента регистрации, сданных заявителем документов, в случае, если осуществлен государственный закуп указанных средств. В случае, если государственный закуп указанных средств не осуществлен, заявление гражданина ставится на дополнительный контроль, вплоть до окончательного его исполнения;

Выдача обязательных гигиенических средств, производится в срок не более десяти рабочих дней с момента регистрации, сданных заявителем документов, в случае, если осуществлен государственный закуп указанных средств. В случае, если государственный закуп указанных средств не осуществлен, заявление гражданина ставится на дополнительный контроль, вплоть до окончательного его исполнения;

Выдача слуховых аппаратов производится, в срок не более тридцати календарных дней с момента регистрации, сданных заявителем документов, в случае, если осуществлен их государственный закуп. В случае, если государственный закуп слуховых аппаратов не осуществлен, заявление гражданина ставится на дополнительный контроль, вплоть до окончательного его исполнения;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче заявления и необходимых документов на рассмотрение составляет не более 30 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении инвалидами документов по обеспечению их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами составляет не более 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайтах местных исполнительных органов и ЦОНов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

10. Государственная услуга предоставляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 до 20.00 часов, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке "электронной" очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

Участники и инвалиды Великой Отечественной войны обслуживаются вне очереди.

11. Государственная услуга оказывается в здании ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо представление следующих документов:

1) для выдачи сурдотехнических средств: заявление; индивидуальная программа реабилитации инвалида (копия выписки); документ, удостоверяющий личность, а для несовершеннолетних детей-инвалидов до 16 лет - свидетельство о рождении и документ, удостоверяющий личность одного из родителей (опекунов, попечителей); для участников и инвалидов Великой Отечественной войны - удостоверение установленного образца; для участников Великой Отечественной войны - заключение медицинской организации о необходимости предоставления слухового аппарата, которое выдается медицинской организацией по месту проживания заявителя;

для лиц, приравненных по льготам и гарантиям к инвалидам Великой Отечественной войны - пенсионное удостоверение с отметкой о праве на льготы; для инвалидов первой, второй, третьей групп - пенсионное удостоверение; для инвалидов от трудового увечья (профессионального заболевания) - акт о несчастном случае на производстве и справка о прекращении деятельности работодателя, признанного ответственным за вред, причиненный здоровью;

2) для выдачи тифлотехнических средств: заявление; индивидуальная программа реабилитации инвалида (копия выписки); справка об инвалидности; документ, удостоверяющий личность, а для несовершеннолетних детей-инвалидов до 16 лет - свидетельство о рождении и документ,

удостоверяющий личность одного из родителей (опекунов, попечителей); для инвалидов от трудового увечья (профессионального заболевания) - акт о несчастном случае на производстве и справка о прекращении деятельности работодателя, признанного ответственным за вред, причиненный здоровью;

3) для выдачи обязательных гигиенических средств: заявление; справка об инвалидности; индивидуальная программа реабилитации инвалида (копия выписки); документ, удостоверяющий личность, а для несовершеннолетних детей-инвалидов до 16 лет - свидетельство о рождении и документ, удостоверяющий личность одного из родителей (опекунов, попечителей); для инвалидов от трудового увечья (профессионального заболевания) - акт о несчастном случае на производстве и справка о прекращении деятельности работодателя, признанного ответственным за вред, причиненный здоровью.

Документы представляются в подлинниках и копиях для сверки, после чего подлинники документов возвращаются заявителю.

13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов ЦОН.

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

номера и даты приема заявления;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названия приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на оформление документов.

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано: инвалидам от трудового увечья или профессионального заболевания, в случае, если деятельность работодателя, признанного ответственным за вред, причиненный здоровью, не прекращена в установленном законодательством порядке.

Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем в оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в ЦОН с

письменным обоснованием причин отказа.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) 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, 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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по оформлению документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения области Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр обслуживания населения области Актюбинской	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр обслуживания населения области Алматинской	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
4.	Центр обслуживания населения области Атырауской	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
5.	Центр обслуживания населения № 1 Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
6.	Центр обслуживания населения № 2 Восточно-Казахстанской области	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр обслуживания населения области Жамбылской	г. Тараз ул. Койгельды 158 «а»	43-84-18
8.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
9.	Центр обслуживания населения Карагандинской области	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр обслуживания населения области Костанайской	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр обслуживания населения Кызылординской области	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78

12.	Центр обслуживания населения Мангистауской области	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр обслуживания населения Павлодарской области	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр обслуживания населения Северо-Казахстанской области	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр обслуживания населения Южно-Казахстанской области	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
16.	Центр обслуживания населения Алатауского района города Алматы	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр обслуживания населения Алмалинского района города Алматы	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
18.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр обслуживания населения Жетысуского района города Алматы	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр обслуживания населения Турксибского района города Алматы	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по оформлению документов на инвалидов для обеспечения их сурдо-, тифлосредствами и обязательными гигиеническими средствами

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	2	3	4
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 %	50 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	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	95 %	70 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных с существующим порядком обжалования	95 %	60 %	

4.4.	% (доля)	потребителей, сроками	90 %	60 %	
5. Вежливость					
5.1.	% (доля)	потребителей, вежливостью	90 %	70 %	

П р и л о ж е н и е 6
к приказу М и н и с т р а ю с т и ц и и
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 10 декабря 2008 года № 335

Стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по назначению государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет

1. Общие положения

1. Данный стандарт оказания государственной услуги определяет порядок по назначению государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет. Назначение пособия производится в случаях, когда среднедушевой доход семьи ниже стоимости продовольственной корзины.

2. Государственная услуга частично автоматизирована.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан от 28 июня 2005 года "О государственных пособиях семьям, имеющим детей", постановлением Правительства Республики Казахстан от 2 ноября 2005 года N 1092 "О некоторых мерах по реализации Закона Республики Казахстан "О государственных пособиях семьям, имеющим детей".

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Formой завершения оказываемой государственной услуги является:

- 1) уведомление о назначении пособия на детей до 18 лет;
- 2) выплата пособия на детей до 18 лет путем перечисления денежных средств на лицевые счета получателей.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, постоянно проживающим в Республике Казахстан и оралманам, имеющим детей до 18 лет, среднедушевой доход семьи которых ниже стоимости продовольственной корзины.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) решение о назначении либо об отказе в назначении пособия на детей до 18

лет выносятся в течение 10 рабочих дней со дня регистрации заявления в местном исполнительном органе;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче заявления и необходимых документов на рассмотрение составляет не более 30 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении готовых документов составляет не более 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайтах местных исполнительных органов и ЦОН, перечень которых указан в приложении № 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

10. Государственная услуга предоставляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 до 20.00 часов, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке "электронной" очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

Участники и инвалиды Великой Отечественной войны обслуживаются вне очереди.

11. Государственная услуга оказывается в здании ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо представление следующих документов:

з а я в л е н и е ;

копия свидетельства о рождении ребенка;

копия документа, удостоверяющего личность заявителя;

копия документа, подтверждающего местожительство семьи (копия книги регистрации граждан или справка с адресного бюро);

сведения о составе семьи;

сведения о доходах членов семьи.

13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов ЦОН.

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с

у к а з а н и е м :

номера и даты приема заявления;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названия приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на
о ф о р м л е н и е д о к у м е н т о в .

16. Выдача извещения о назначении потребителю осуществляется инспектором ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в у к а з а н н ы й в н е й с р о к .

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано: инвалидам от трудового увечья или профессионального заболевания, в случае, если деятельность работодателя, признанного ответственным за вред, причиненный здоровью, не прекращена в установленном законодательством п о р я д к е .

Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем в оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставления исчерпывающей и полной информации;
- 5) защиты и конфиденциальности информации.

6. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением № 2 к н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, оказывающих

государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

7. 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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по назначению государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения Акмолинской области	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр обслуживания населения Актюбинской области	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр обслуживания населения Алматинской области	г. Талдыкорган Тауелсыздык «б» 67	24-41-33
4.	Центр обслуживания населения Атырауской области	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05

5.	Центр обслуживания населения № 1 Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
6.	Центр обслуживания населения № 2 Восточно-Казахстанской области	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр обслуживания населения Жамбылской области	г. Тараз ул. Койгельды «а» 158	43-84-18
8.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
9.	Центр обслуживания населения Карагандинской области	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр обслуживания населения Костанайской области	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр обслуживания населения Кызылординской области	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр обслуживания населения Мангистауской области	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр обслуживания населения Павлодарской области	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр обслуживания населения Северо-Казахстанской области	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр обслуживания населения Южно-Казахстанской области	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
16.	Центр обслуживания населения района города Алматы Алатауского	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр обслуживания населения района города Алматы Алмалинского	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
18.	Центр обслуживания населения района Бостандыкского города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр обслуживания населения района города Алматы Жетысуского	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98

20.	Центр обслуживания населения Турксибского района города Алматы	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по назначению государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более __ минут	90 %	50 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	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	95 %	70 %	
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 %	

П р и л о ж е н и е 7
к приказу Министра юстиции
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 10 декабря 2008 года № 335

Стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по назначению жилищной помощи

1. Общие положения

1. Данный стандарт оказания государственной услуги определяет порядок по назначению жилищной помощи.

2. Государственная услуга частично автоматизирована.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики

Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях", постановлением Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 2004 года № 949 "Об утверждении Правил компенсации повышения тарифов абонентской платы за телефон социально-защищаемым гражданам, являющимся абонентами городских сетей коммуникаций". см. P090000512

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Formой завершения оказываемой государственной услуги является: уведомление о назначении жилищной помощи; в случае отказа в назначении жилищной помощи - мотивированный отказ в письменной форме.

6. Государственная услуга оказывается малообеспеченным семьям (гражданам) во всех регионах Республики Казахстан, у которых расходы на содержание жилья (кроме индивидуального жилого дома), оплату коммунальных услуг и услуг связи превышают предельно допустимую долю расходов, определяемую решениями местных исполнительных органов, к совокупному доходу семьи.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) решение о назначении, либо об отказе в назначении жилищной помощи выносится в течение 15 календарных дней со дня подачи заявления;

Максимальный срок зачисления денежных средств на лицевые счета получателей составляет пять банковских дня;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче заявлений и необходимых документов на рассмотрение составляет не более 30 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении готовых документов составляет не более 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайтах местных исполнительных органов и ЦОНов, 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 предоставляется ежедневно, за исключением воскресенья 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 ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо представление следующих документов: документы, удостоверяющие личность всех членов семьи, проживающих совместно с собственником (нанимателем) жилища; информационная справка № 1 о количестве единиц жилья (квартиры, дома), находящихся на праве собственности; правоустанавливающий документ на жилище (договор приватизации, договор дарения, договор купли-продажи); книга регистрации граждан или справка с адресного бюро; свидетельство о заключении или расторжении брака; сведения о доходах семьи; документы, подтверждающие трудовую деятельность; справка формы № 4 из органов ЗАГС (для одиноких матерей); сведения об оплате за содержание жилища, потребленные коммунальные услуги и услуги связи, в части увеличения абонентской платы за телефон, подключенный к городской сети коммуникаций, за предшествующий месяц обращения за назначением жилищного пособия.

13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов ЦОН.

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

номера и даты приема запроса;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названия приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на оформление документов.

16. Выдача извещения о назначении потребителю осуществляется инспектором ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанной в ней срок.

17. В предоставлении государственной услуги может быть отказано: инвалидам от трудового увечья или профессионального заболевания, в случае, если деятельность работодателя, признанного ответственным за вред, причиненный здоровью, не прекращена в установленном законодательством

п о р я д к е .

Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем в оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) 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, 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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по назначению жилищной помощи

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения Акмолинской области	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр обслуживания населения Актюбинской области	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр обслуживания населения Алматинской области	г. Талдыкорган Тауелсыздык «б» 67	24-41-33
4.	Центр обслуживания населения Атырауской области	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
5.	Центр обслуживания населения № 1 Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
6.	Центр обслуживания населения № 2 Восточно-Казахстанской области	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр обслуживания населения Жамбылской области	г. Тараз ул. Койгельды «а» 158	43-84-18
8.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12

9.	Центр обслуживания населения Карагандинской области	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр обслуживания населения Костанайской области	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр обслуживания населения Кызылординской области	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр обслуживания населения Мангистауской области	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр обслуживания населения Павлодарской области	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр обслуживания населения Северо-Казахстанской области	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр обслуживания населения Южно-Казахстанской области	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
16.	Центр обслуживания населения района города Алматы	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр обслуживания населения Алмалинского района города Алматы	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
18.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр обслуживания населения Жетысуского района города Алматы	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр обслуживания населения Турксибского района города Алматы	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказание
государственной услуги через
центры обслуживания населения
по назначению жилищной помощи

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2. % (доля) потребителей, получивших услуги в очереди не более __ минут	90 %	50 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	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	0,1 %	0,3 %	

обслуженных потребителей по данному виду услуг			
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95 %	70 %	
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 %	

П р и л о ж е н и е 8
к приказу Министра юстиции
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 10 декабря 2008 года № 335

Стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по назначению социальной помощи специалистам социальной сферы, проживающим в сельской местности, по приобретению топлива

1. Общие положения

1. Данный стандарт оказания государственной услуги определяет порядок по назначению социальной помощь специалистам социальной сферы, проживающим в сельской местности по приобретению топлива.

2. Государственная услуга частично автоматизирована.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан "О государственном регулировании развития агропромышленного комплекса и сельских территорий" и решений местных представительных органов районов (города областного значения) о предоставлении социальной помощи на топливо специалистам государственных организаций здравоохранения, социального обеспечения, образования, культуры и спорта, проживающим и работающим в сельских населенных пунктах.

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является уведомление о назначении социальной помощи.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) государственная услуга оказывается в срок не более пятнадцати календарных дней с момента принятия заявления. В случае, если необходимо, получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место услуга оказывается в срок не более тридцати календарных дней с момента выдачи заявителю талона;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче заявления и необходимых документов не более 30 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении готовых документов не более 30 минут.

8. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайтах местных исполнительных органов и ЦОНов, перечень которых указан в приложении № 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением воскресенья 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 ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Потребители, для получения государственной услуги предоставляют следующий перечень документов:
заявление в произвольной форме;
справка с места работы;
регистрационный номер налогоплательщика (РНН);
подтверждение банка об открытии счета.

13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов ЦОН.

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с у к а з а н и е м :

номера и даты приема запроса;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названия приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на о ф о р м л е н и е д о к у м е н т о в .

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней с р о к .

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем в оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) 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 н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, 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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по назначению социальной помощи специалистам социальной сферы, проживающим в сельской местности, по приобретению топлива

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телеф
1.	Центр обслуживания населения области Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр обслуживания населения области Актюбинской	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр обслуживания населения области Алматинской	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
4.	Центр обслуживания населения области Атырауской	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
5.	Центр обслуживания населения № 1		22-24-28

	Восточно-Казахстанской области		г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	
6.	Центр обслуживания населения № 2 Восточно-Казахстанской области		г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр обслуживания населения Жамбылской области		г. Тараз ул. Койгельды «а» 158	43-84-18
8.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области		г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
9.	Центр обслуживания населения Карагандинской области		г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр обслуживания населения Костанайской области		г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр обслуживания населения Кызылординской области		г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр обслуживания населения Мангистауской области		г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр обслуживания населения Павлодарской области		г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр обслуживания населения Северо-Казахстанской области		г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр обслуживания населения Южно-Казахстанской области		г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
16.	Центр обслуживания населения района города Алматы		г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр обслуживания населения Алмалинского района города Алматы		г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
18.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы		г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр обслуживания населения Жетысуского района города Алматы		г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр обслуживания населения Турксибского района города Алматы		г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64

21.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по назначению социальной помощи специалистам социальной сферы, проживающим в сельской местности, по приобретению топлива

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2. % (доля) потребителей, получивших услуги в очереди не более __ минут	90 %	50 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	85 %	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и	80 %	60 %	

информацией о порядке предоставления услуги			
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	95 %	70 %	
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 %	

П р и л о ж е н и е 9
к п р и к а з у М и н и с т р а ю с т и ц и и
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 10 декабря 2008 года № 335

Стандарт оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по выдаче справок о наличии подсобного хозяйства

1. Общие положения

1. Данный стандарт оказания государственной услуги определяет порядок выдачи справок о наличии подсобного хозяйства.

2. Государственная услуга неавтоматизирована.

3. Государственная услуга осуществляется на основании постановления Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 561 «Об

утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам».

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Formой завершения оказываемой государственной услуги является выдача справки о наличии подсобного хозяйства.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи заявителем необходимых документов:

- в Отделе сельского хозяйства - в течение одиннадцати рабочих дней с момента регистрации заявления;

- в Аппарате акима - в течение пяти рабочих дней с момента регистрации заявления;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче заявления и необходимых документов составляет не более 30 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении готовых документов составляет не более 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах местных исполнительных органов и ЦОНов, перечень которых указан в приложении № 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, за исключением воскресенья 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 ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо заполнить заявление в произвольной форме.

Дополнительно к заявлению представить документ, удостоверяющий личность заявителя и регистрационный номер налогоплательщика.

13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов ЦОН.

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с у к а з а н и е м :

номера и даты приема запроса;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названия приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на
о ф о р м л е н и е д о к у м е н т о в .

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором ЦОН посредством «окон» ежедневно на основании расписки в указанный в ней с р о к .

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем в оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) 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 н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных

услуг, по которым оценивается работа государственного органа, 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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по выдаче справок о наличии подсобного хозяйства

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения области Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр обслуживания населения области Актюбинской	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр обслуживания населения области Алматинской	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
4.	Центр обслуживания населения области Атырауской	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05

5.	Центр обслуживания населения № 1 Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
6.	Центр обслуживания населения № 2 Восточно-Казахстанской области	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр обслуживания населения Жамбылской области	г. Тараз ул. Койгельды «а» 158	43-84-18
8.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
9.	Центр обслуживания населения Карагандинской области	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр обслуживания населения Костанайской области	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр обслуживания населения Кызылординской области	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр обслуживания населения Мангистауской области	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр обслуживания населения Павлодарской области	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр обслуживания населения Северо-Казахстанской области	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр обслуживания населения Южно-Казахстанской области	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
16.	Центр обслуживания населения района города Алматы Алатауского	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр обслуживания населения района города Алматы Алмалинского	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
18.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр обслуживания населения Жетысуского района города Алматы	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98

20.	Центр обслуживания населения района города Алматы	Турксибского	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны		г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны		г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны		г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны		г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по выдаче справок о наличии подсобного хозяйства

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более __ минут	90 %	50 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	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	95 %	70 %	
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 %	

П р и л о ж е н и е 1 0
к п р и к а з у М и н и с т р а ю с т и ц и и
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 10 декабря 2008 года № 335

Стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок о земельных участках

1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок о земельных участках.

2. Форма оказываемой государственной услуги: автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Земельного кодекса Республики Казахстан.

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными

органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является выдача справки о наличии или отсутствии земельных участков.

6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам.

7. Срок оказания государственной услуги:

1) в течение 15 календарных дней;
2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона) до 30 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, максимально допустимый размер файла, как результат оказания государственной услуги не более 30 минут.

8. Выдача справок о земельных участках выдается бесплатно.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайтах местных исполнительных органов и ЦОН, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

10. Государственная услуга предоставляется 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.

Ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды I и II группы обслуживаются вне очереди.

11. Государственная услуга оказывается в здании ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Потребители для получения справок о земельных участках предоставляют следующий перечень документов:
заявление;
регистрационный номер налогоплательщика;
копия удостоверения личности физического лица;
для юридических лиц - копии свидетельства о государственной регистрации.

13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов ЦОН.

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с у к а з а н и е м :

номера и даты приема запроса;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названия приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на
о ф о р м л е н и е д о к у м е н т о в .

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней с р о к .

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) 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 н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок о земельных участках

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения области Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр обслуживания населения области Актюбинской	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр обслуживания населения области Алматинской	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
4.	Центр обслуживания населения области Атырауской	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
5.	Центр обслуживания населения № 1 Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск Белинского 37 «а» ул.	22-24-28

6.	Центр обслуживания населения № 2 Восточно-Казахстанской области	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр обслуживания населения Жамбылской области	г. Тараз ул. Койгельды «а» 158	43-84-18
8.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
9.	Центр обслуживания населения Карагандинской области	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр обслуживания населения Костанайской области	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр обслуживания населения Кызылординской области	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр обслуживания населения Мангистауской области	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр обслуживания населения Павлодарской области	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр обслуживания населения Северо-Казахстанской области	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр обслуживания населения Южно-Казахстанской области	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
16.	Центр обслуживания населения района города Алматы Алатауского	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр обслуживания населения района города Алматы Алмалинского	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
18.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр обслуживания населения района города Алматы Жетысуского	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр обслуживания населения района города Алматы Турксибского	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.			37-02-06

	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	
22.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок о земельных участках

Таблица. Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2. % (доля) потребителей, получивших услуги в очереди не более __ минут	90 %	50 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	85 %	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных	80 %		

качеством и информацией о порядке предоставления услуги		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	95 %	70 %	
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 %	

П р и л о ж е н и е 1 1
к приказу Министра юстиции
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 10 декабря 2008 года № 335

Стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок безработным гражданам

1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче справок безработным гражданам.

Государственная услуга оказывается в случае регистрации обратившегося в качестве безработного и отсутствии подходящей вакансии.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании Закона Республики Казахстан "О занятости населения".

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Formой завершения оказываемой государственной услуги является выдача справки о регистрации гражданина в качестве безработного.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранцам и лицам без гражданства (далее - потребители).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) не позднее 15 календарных дней со дня регистрации в качестве безработного;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - 30 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении справки безработного - 30 минут.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайтах местных исполнительных органов и ЦОН, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

10. Государственная услуга предоставляется 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 ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставление следующих документов (в оригиналах, которые после регистрации данных подлежат возврату):

удостоверение личности (паспорт);

вид на жительство иностранца в Республике Казахстан (для иностранных граждан);

удостоверение лица без гражданства с отметкой о регистрации в органах внутренних дел (для лиц без гражданства);

оралманы предоставляют удостоверение оралмана, выданное территориальными органами уполномоченного органа по вопросам миграции населения.

13. Заполнение каких-либо бланков не требуется.

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

номера и даты приема запроса;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названия приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на оформление документов.

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) 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

н а с т о я щ е м у

с т а н д а р т у .

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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок безработным гражданам

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения области Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр обслуживания населения области Актюбинской	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр обслуживания населения области Алматинской	г. Талдыкорган Тауелсыздык «б»	67 24-41-33

4.	Центр населения области	обслуживания Атырауской	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
5.	Центр населения Восточно-Казахстанской области	обслуживания № 1	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
6.	Центр населения Восточно-Казахстанской области	обслуживания № 2	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр населения области	обслуживания Жамбылской	г. Тараз ул. Койгельды 158 «а»	43-84-18
8.	Центр населения Казахстана области	обслуживания Западно-	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
9.	Центр населения Карагандинской области	обслуживания	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр населения области	обслуживания Костанайской	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр населения Кызылординской области	обслуживания	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр населения Мангистауской области	обслуживания	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр населения области	обслуживания Павлодарской	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр населения Казахстана области	обслуживания Северо-	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр населения Казахстана области	обслуживании Южно-	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
16.	Центр населения района города Алматы	обслуживания Алатауского	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр населения района города Алматы	обслуживания Алмалинского	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
18.	Центр населения Бостандыкского города Алматы	обслуживания района	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77

19.	Центр обслуживания населения района города Алматы	Жетысуского	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр обслуживания населения района города Алматы	Турксибского	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны		г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны		г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны		г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны		г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок безработным гражданам

Таблица. Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более __ минут	90 %	50 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	85 %	

3. Доступность			
3.1.	% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	60 %
3.2.	% (доля) случаев правильно заполненных 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 в удовлетворенных установленный срок	95 %	70 %
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 %

П р и л о ж е н и е 1 2
к приказу М и н и с т р а ю с т и ц и и
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 10 декабря 2008 года № 335

Стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок по опеке и попечительству

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок выдачи справок по опеке и попечительству.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан "О браке и семье", постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года № 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей оставшихся без попечения родителей", постановления Правительства Республики Казахстан от 24 июня 1999 года № 842 "Об утверждении Перечня заболеваний, при наличии которых лицо не может усыновить (удочерить) ребенка, принять его под опеку (попечительство), патронат".

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является выдача справки по опеке и попечительству.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам (далее - потребитель).

7. Рассмотрение документов в течение пятнадцати рабочих дней:

1) со дня регистрации заявления экспертиза представленных документов осуществляется в течение десяти рабочих дней, справка оформляется в течение пяти рабочих дней, после чего выдается заявителю;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона) до 30 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайте местных исполнительных органов и ЦОН, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

10. Государственная услуга предоставляется 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 ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения справки по опеке и попечительству представляются:
копия документа, подтверждающая опеку (попечительство);
оригинал и копия удостоверения личности заявителя;
документы, удостоверяющие личность ребенка - оригинал и копия
свидетельства о рождении, оригинал и копия удостоверения личности;
копия книги регистрации граждан.

13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у
к о н с у л ь т а н т о в Ц О Н .

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с
у к а з а н и е м :

номера и даты приема запроса;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названия приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на
о ф о р м л е н и е д о к у м е н т о в .

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором
ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней
с р о к .

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в
установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца,
после чего передает их в уполномоченный орган.

17. Местный исполнительный орган при выявлении ошибок в оформлении
документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных
пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем оформлении документов, в
течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в
ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) 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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок по опеке и попечительству

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона

1.	Центр населения области	обслуживания Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр населения области	обслуживания Актюбинской	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр населения области	обслуживания Алматинской	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
4.	Центр населения области	обслуживания Атырауской	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
5.	Центр населения области	обслуживания № 1 Восточно-Казахстанской	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
6.	Центр населения области	обслуживания № 2 Восточно-Казахстанской	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр населения области	обслуживания Жамбылской	г. Тараз ул. Койгельды 158 «а»	43-84-18
8.	Центр населения области	обслуживания Западно-Казахстанской	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
9.	Центр населения области	обслуживания Карагандинской	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр населения области	обслуживания Костанайской	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр населения области	обслуживания Кызылординской	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр населения области	обслуживания Мангистауской	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр населения области	обслуживания Павлодарской	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр населения области	обслуживания Северо-Казахстанской	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр населения области	обслуживания Южно-Казахстанской	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79

16.	Центр обслуживания населения района города Алматы	Алатауского	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр обслуживания населения района города Алматы	Алмалинского	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
18.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы		г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр обслуживания населения района города Алматы	Жетысуского	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр обслуживания населения района города Алматы	Турксибского	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны		г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны		г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны		г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны		г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок по опеке и попечительству

Таблица. Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2. % (доля) потребителей, получивших услуги в очереди не более __ минут	90 %	50 %	

2. Качество					
2.1.	% (доля)	потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2.	% (доля)	случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	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 по данному виду услуг потребителей	0,1 %	0,3 %	
4.2.	% (доля)	обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95 %	70 %	
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 %	

П р и л о ж е н и е 1 3
к приказу Министра юстиции
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 10 декабря 2008 года № 335

Стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок выдачи справок в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Гражданского Кодекса Республики Казахстан, Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях", Закона Республики Казахстан "О браке и семье", Постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года № 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей оставшихся без попечения родителей".

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является выдача справки в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам (далее - **п о т р е б и т е л ь**) .

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) Рассмотрение документов осуществляется в течение 15 календарных дней;
- 2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона) до 30 минут;
- 3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 30 минут.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайте местных исполнительных органов и ЦОН, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

10. Государственная услуга предоставляется 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 ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения справки в нотариальную контору представляются:
заявление от обоих родителей (законных представителей);
оригиналы и копии документов на квартиру (договор, свидетельство о государственной регистрации прав на недвижимость, технический паспорт на квартиру, книга регистрации граждан);
оригиналы и копии удостоверений личности заявителей-родителей по отношению к несовершеннолетнему;
оригиналы и копии свидетельств о рождении ребенка (детей; личное присутствие детей от 10 лет и старше (до 18 лет);
оригинал и копия свидетельства о браке;
оригиналы и копии других документов (свидетельство о расторжении брака, о смерти, документ, подтверждающий, что в браке не состоял (а);
справка по форме № 4 в случае рождения ребенка вне брака;
доверенность (заверенная нотариусом) от супруга(и), если кто-либо из них отсутствует.

13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов ЦОН.

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

номера и даты приема запроса;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названия приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на оформление документов.

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней

с р о к .

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) 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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения области Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр обслуживания населения области Актюбинской	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр обслуживания населения области Алматинской	г. Талдыкорган Тауелсыздык «б»	67 24-41-33
4.	Центр обслуживания населения области Атырауской	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
5.	Центр обслуживания населения № 1 Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
6.	Центр обслуживания населения № 2 Восточно-Казахстанской области	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр обслуживания населения области Жамбылской	г. Тараз ул. Койгельды «а»	158 43-84-18

8.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
9.	Центр обслуживания населения Карагандинской области	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр обслуживания населения Костанайской области	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр обслуживания населения Кызылординской области	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр обслуживания населения Мангистауской области	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр обслуживания населения Павлодарской области	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр обслуживания населения Северо-Казахстанской области	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр обслуживания населения Южно-Казахстанской области	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
16.	Центр обслуживания населения района города Алматы Алатауского	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр обслуживания населения района города Алматы Алмалинского	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
18.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр обслуживания населения района города Алматы Жетысуского	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр обслуживания населения района города Алматы Турксибского	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65

24.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14
-----	--	-------------------------	----------

Приложение 2 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок в нотариальную контору для разрешения обмена или продажи жилой площади, принадлежащей несовершеннолетним детям

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более __ минут	90 %	50 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	85 %	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	60 %	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных документов потребителем и сданных с первого раза	80 %	45 %	

3.3.	% (доля)	услуг	50 %	40 %	
информации, о которых доступно через Интернет					
4. Процесс обжалования					
4.1.	% (доля)	обоснованных жалоб	0,1 %	0,3 %	
к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг					
4.2.	% (доля)	обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95 %	70 %	
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 персоналом вежливостью	90 %	70 %	

П р и л о ж е н и е 1 4
к п р и к а з у М и н и с т р а ю с т и ц и и
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 10 декабря 2008 года № 335

Стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок выдачи справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан "О браке и семье", постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года № 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил

организации централизованного учета детей оставшихся без попечения родителей " .

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является выдача справки-разрешения на получение пенсионных накоплений, справки-согласия в территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД на осуществление действий с имуществом, принадлежащим несовершеннолетним.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам (далее - потребитель) .

7. Рассмотрение документов в течение пятнадцати рабочих дней:

1) со дня регистрации заявления экспертиза представленных документов осуществляется в течение десяти рабочих дней, справка в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД оформляется в течение пяти рабочих дней, после чего выдается заявителю;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона) до 30 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 30 минут.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайте местных исполнительных органов и ЦОНов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

10. Государственная услуга предоставляется 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 ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения справки в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД представляются:

заявление от родителя (лица, его заменяющего) несовершеннолетнего на
о ф о р м л е н и е
наследства ;

оригинал и копия удостоверения личности заявителя;
свидетельство о рождении ребенка (детей);
оригинал и копия свидетельства о браке;
оригиналы и копии других документов (свидетельство о расторжении брака,
о смерти, справка по форме № 4 в случае рождения ребенка вне брака);
свидетельство о праве на наследство по закону (от нотариуса);
оригинал и копия документа на машину (техпаспорт) в случае, если справка
нужна в территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД.

13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у
к о н с у л ь т а н т о в Ц О Н .

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с
у к а з а н и е м :

номера и даты приема запроса;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названия приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на
о ф о р м л е н и е документов.

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором
ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней
с р о к .

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в
установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца,
после чего передает их в уполномоченный орган.

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении
документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных
пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем оформлении документов, в
течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в
ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) 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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок в пенсионные фонды, территориальные

подразделения Комитета дорожной полиции
МВД для оформления наследства
несовершеннолетним детям

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения области Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр обслуживания населения области Актюбинской	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр обслуживания населения области Алматинской	г. Талдыкорган Тауелсыздык «б»	67 24-41-33
4.	Центр обслуживания населения области Атырауской	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
5.	Центр обслуживания населения Восточно-Казахстанской области № 1	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
6.	Центр обслуживания населения Восточно-Казахстанской области № 2	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр обслуживания населения области Жамбылской	г. Тараз ул. Койгельды «а»	158 43-84-18
8.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
9.	Центр обслуживания населения Карагандинской области	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр обслуживания населения области Костанайской	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр обслуживания населения Кызылординской области	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр обслуживания населения Мангистауской области	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр обслуживания населения области Павлодарской	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55

14.	Центр обслуживания населения Северо-Казахстанской области	г. Петропавловск, ул. Ауэзова	33-66-16
15.	Центр обслуживания населения Южно-Казахстанской области	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
16.	Центр обслуживания населения Алатауского района города Алматы	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр обслуживания населения Алмалинского района города Алматы	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
18.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр обслуживания населения Жетысуского района города Алматы	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр обслуживания населения Турксибского района города Алматы	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказания услуг по выдаче справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям

Таблица. Значения показателей качества и доступности

	Целевое значение	Текущее значение
--	------------------	------------------

Показатели качества и доступности	и	Нормативное значение показателя	показателя в последующем году	в показателя отчетном году	в
1		2	3	4	
1. Своевременность					
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок	и	95 %	80 %		
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более __ минут		90 %	50 %		
2. Качество					
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги		90 %	70 %		
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)		95 %	85 %		
3. Доступность					
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги	и	80 %	60 %		
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных документов потребителем и сданных с первого раза	и	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	и в	95 %	70 %		
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	с	95 %	60 %		

4.4.	% (доля)	потребителей, сроками	90 %	60 %	
удовлетворенных обжалования					
5. Вежливость					
5.1.	% (доля)	потребителей, вежливостью	90 %	70 %	
удовлетворенных персонала					

П р и л о ж е н и е 1 5

к приказу Министра юстиции
Республики Казахстан
от 10 декабря 2008 года № 335

Стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок выдачи разрешения в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Гражданского кодекса Республики Казахстан, Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях", Закона Республики Казахстан "О браке и семье", постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года № 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей оставшихся без попечения родителей".

4. Государственная услуга оказывается местным исполнительным органом через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является выдача справки-разрешения в банки на оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам (далее - потребитель).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

- 1) Рассмотрение документов осуществляется в течение 15 календарных дней;
- 2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче

необходимых документов (при регистрации, получении талона) до 30 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 30 минут.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайте местных исполнительных органов и ЦОНов, 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 предоставляется 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 ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения справки-разрешения в банки представляются:
заявление от обоих родителей (супругов) несовершеннолетних детей;
оригиналы и копии удостоверений личности родителей;
свидетельство о рождении ребенка (детей; личное присутствие детей 10 лет и старше (до 18 лет);
оригинал и копия свидетельства о браке;
оригиналы и копии других документов (свидетельство о расторжении брака, о смерти, справка по форме N 4 в случае рождения ребенка вне брака);
оригиналы и копии документов на квартиру (договор, свидетельство о государственной регистрации прав на недвижимость, технический паспорт на квартиру, домовая книга);
письмо из банка о выдаче справки на разрешение залога жилья, принадлежащего несовершеннолетнему;
доверенность, заверенная нотариусом, от супруга(-и), если кто-либо из них отсутствует;
заявление на гарантийное жилье, нотариально заверенное: от близких родственников, от родителей несовершеннолетних.

13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов ЦОН.

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с у к а з а н и е м :

номера и даты приема запроса;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названия приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на о ф о р м л е н и е д о к у м е н т о в .

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней с р о к .

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) 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 н а с т о я щ е м у с т а н д а р т у .

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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>

Приложение 1 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения области Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр обслуживания населения области Актюбинской	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр обслуживания населения области Алматинской	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
4.	Центр обслуживания населения области Атырауской	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05

5.	Центр обслуживания населения № 1 Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
6.	Центр обслуживания населения № 2 Восточно-Казахстанской области	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр обслуживания населения Жамбылской области	г. Тараз ул. Койгельды «а» 158	43-84-18
8.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
9.	Центр обслуживания населения Карагандинской области	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр обслуживания населения Костанайской области	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр обслуживания населения Кызылординской области	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр обслуживания населения Мангистауской области	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр обслуживания населения Павлодарской области	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр обслуживания населения Северо-Казахстанской области	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр обслуживания населения Южно-Казахстанской области	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
16.	Центр обслуживания населения района города Алматы	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр обслуживания населения Алмалинского района города Алматы	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
18.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр обслуживания населения Жетысуского района города Алматы	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр обслуживания населения Турксибского района города Алматы	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64

21.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему

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	2	3	4
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 %	50 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	85 %	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и	80 %	60 %	

информацией о порядке предоставления услуги			
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 установленном срок	95 %	70 %	
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 16
к приказу Министра юстиции
Республики Казахстан
от 10 декабря 2008 года № 335

Стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок выдачи справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища.
2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Гражданского Кодекса Республики Казахстан, Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях", Закона Республики Казахстан "О браке и семье", постановления Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года № 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей, оставшихся без попечения родителей".

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является выдача справки решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам (далее - потребитель).

7. Рассмотрение документов в течение пятнадцати рабочих дней:

1) со дня регистрации заявления экспертиза представленных документов осуществляется в течение десяти рабочих дней, справка решения совета опеки и попечительства оформляется в течение пяти рабочих дней, после чего выдается заявителю;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона) до 30 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов, как результат оказания государственной услуги не более 30 минут.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайте местных исполнительных органов и ЦОНов, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

10. Государственная услуга предоставляется 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 ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения справки решения совета опеки и попечительства представляются :

заявление от заявителя - опекуна, попечителя, патронатного воспитателя несовершеннолетнего ;

оригинал и копия удостоверения личности заявителя;
свидетельство о рождении ребенка (детей; личное присутствие детей 10 лет и старше (до 18 лет) ;

оригиналы и копии документов на квартиру (договор, свидетельство о государственной регистрации прав на недвижимость, технический паспорт на квартиру, домовая книга) ;

оригинал и копия свидетельства о браке заявителя;
оригиналы и копии других документов (свидетельство о расторжении брака, о смерти, документ, подтверждающий, что в браке не состоял (а);

письмо из банка о выдаче справки на разрешение залога жилья, принадлежащего несовершеннолетнему (в случае предоставления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему);

заявление на гарантийное жилье от заявителя, нотариально заверенное;
постановление акимата города республиканского значения, столицы, района (города областного значения) "Об установлении опеки и попечительства";

договор о патронатном воспитании.

13. Бланки размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов ЦОН.

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием :

номера и даты приема запроса;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названия приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;
фамилии, имени, отчества инспектора ЦОН принявшего заявление на оформление документов.

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок .

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) 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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения области Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр обслуживания населения области Актюбинской	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр обслуживания населения области Алматинской	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
4.	Центр обслуживания населения области Атырауской	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
5.	Центр обслуживания населения № 1 Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
6.	Центр обслуживания населения № 2 Восточно-Казахстанской области	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр обслуживания населения области Жамбылской	г. Тараз ул. Койгельды 158 «а»	43-84-18
8.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
9.	Центр обслуживания населения Карагандинской области	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03

10.	Центр населения области	обслуживания Костанайской	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр населения Кызылординской области	обслуживания	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр населения области	обслуживания Мангистауской	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр населения области	обслуживания Павлодарской	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр населения Казахстана области	обслуживания Северо-	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр населения Казахстана области	обслуживании Южно-	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
16.	Центр населения района города Алматы	обслуживания Алатауского	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр населения района города Алматы	обслуживания Алмалинского	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
18.	Центр населения Бостандыкского района города Алматы	обслуживания	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр населения района города Алматы	обслуживания Жетысуского	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр населения района города Алматы	обслуживания Турксибского	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.	Центр населения № 1 района Алматы города Астаны	обслуживания	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр населения № 2 района Алматы города Астаны	обслуживания	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр населения № 1 района Сарыарка города Астаны	обслуживания	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр населения № 2 района Сарыарка города Астаны	обслуживания	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок

решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более __ минут	90 %	50 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	85 %	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	60 %	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных 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	95 %	70 %	
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 персоналом вежливостью	90 %	70 %	

П р и л о ж е н и е 1 7
к приказу Министра юстиции
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 10 декабря 2008 года № 335

Стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок о смерти

1. Общие положения

1. Данная государственная услуга определяет порядок выдачи справки о смерти в медицинских организациях через центры обслуживания населения.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании постановления Правительства Республики Казахстан № 561 от 30 июня 2007 года "Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам", приказа Министра здравоохранения Республики Казахстан № 520 от 27 августа 2007 года "О введении медицинской документации, удостоверяющей случаи рождения, смерти и перинатальной смерти".

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является выдача учетной формы первичной медицинской документации № 106/у-07 "Врачебное свидетельство о смерти", удостоверяющая факт смерти.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам (в том числе жителям города, иногородним гражданам, иностранным гражданам), прожившим вместе с умершим или его родственникам, а в случае отсутствия таковых -

органам внутренних дел, обнаружившим труп (далее - потребитель).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов, подачи электронного запроса для получения государственной услуги - пятидневный срок;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов, формирования электронного запроса - 30 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - 30 минут.

8. Оказание государственной услуги бесплатное.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайте местных исполнительных органов и ЦОН, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

10. Государственная услуга предоставляется 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 ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения врачебного свидетельства о смерти предоставляются: документы, удостоверяющие их личность и личность умершего, амбулаторная карта умершего; сотрудниками органов внутренних дел - служебные удостоверения.

13. Бланки заявлений для получения государственной услуги не требуются.

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

номера и даты приема запроса;
вида запрашиваемой государственной услуги;
количества и названия приложенных документов;
даты, времени и места выдачи документов;

фамилии, имени, отчества инспектора Центра принявшего заявление на оформление документов.

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором ЦОН посредством "окон" ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок.

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем оформлении документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в ЦОН с письменным обоснованием причин отказа.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в установленный срок, ЦОН обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в уполномоченный орган.

3. Принципы работы

18. Деятельность ЦОН основывается на принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) 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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справок о смерти

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефонов
1.	Центр обслуживания населения Акмолинской области	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр обслуживания населения Актюбинской области	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр обслуживания населения Алматинской области	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
4.	Центр обслуживания населения Атырауской области	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
5.	Центр обслуживания населения № 1 Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
6.	Центр обслуживания населения № 2 Восточно-Казахстанской области	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	33-55-93
7.	Центр обслуживания населения Жамбылской области	г. Тараз ул. Койгельды 158 «а»	43-84-18
8.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12

9.	Центр обслуживания населения Карагандинской области	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр обслуживания населения Костанайской области	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр обслуживания населения Кызылординской области	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр обслуживания населения Мангистауской области	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр обслуживания населения Павлодарской области	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр обслуживания населения Северо-Казахстанской области	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр обслуживания населения Южно-Казахстанской области	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
16.	Центр обслуживания населения района города Алматы Алатауского	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр обслуживания населения района города Алматы Алмалинского	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
18.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр обслуживания населения Жетысуского района города Алматы	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр обслуживания населения района города Алматы Турксибского	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
22.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

**Приложение 2 к стандарту оказания
через центры обслуживания населения
государственной услуги по выдаче
справок о смерти**

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более __ минут	90 %	50 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	85 %	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	60 %	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных 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	и	95 %	70 %	
4.3.	% (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	с	95 %	60 %	
4.4.	% (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования		90 %	60 %	
5. Вежливость					
5.1.	% (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала		90 %	70 %	

П р и л о ж е н и е 1 8
к п р и к а з у М и н и с т р а ю с т и ц и и
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 10 декабря 2008 года № 335

Стандарт оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справки для приобретения техники в лизинг

1. Общие положения

1. Выдача справки для приобретения техники в лизинг - услуга, осуществляемая с целью предоставления возможности субъектам сельского хозяйства приобретения специализированной техники в лизинг.

2. Государственная услуга частично автоматизирована.

3. Постановления Правительства Республики Казахстан № 561 от 30 июня 2007 года "Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам".

4. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами через центры обслуживания населения (далее - ЦОН).

5. Formой завершения оказываемой государственной услуги является выдача справки для приобретения техники в лизинг.

6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов, подачи электронного запроса для получения государственной услуги - 15 календарных дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов, формирования электронного запроса - 30 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Информация о порядке оказания государственной услуги расположена также на веб-сайтах местных исполнительных органов и ЦОН, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

10. Государственная услуга предоставляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком. Прием осуществляется в порядке "электронной" очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

Ветераны Великой Отечественной войны обслуживаются вне очереди.

11. Государственная услуга оказывается в здании ЦОН. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителю необходимо представление следующих документов:

удостоверение личности (паспорт), (для физических лиц) - оригинал и копию;
свидетельство о государственной регистрации (для юридических лиц) - оригинал и копию;
регистрационный номер налогоплательщика (РНН) - оригинал и копию;
статистическая карта (для юридических лиц) - оригинал и копию;
заявление.

Документы, необходимые для оказания государственной услуги, предоставляются для сверки в подлинниках, после чего возвращаются потребителю.

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 ЦОН.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

номера и даты приема запроса;

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 ЦОН в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации ЦОН 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 директором ЦОН определяется в соответствии с графиком.

Контактные телефоны ЦОН указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях ЦОН.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz>.

Приложение 1 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справки для приобретения техники в лизинг

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения Акмолинской области	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
2.	Центр обслуживания населения Актюбинской области	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
3.	Центр обслуживания населения Алматинской области	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
4.	Центр обслуживания населения Атырауской области	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
5.	Центр обслуживания населения № 1 Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
6.	Центр обслуживания населения № 2		33-55-93

	Восточно-Казахстанской области	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д.21	
7.	Центр обслуживания населения Жамбылской области	г. Тараз ул. Койгельды «а» 158	43-84-18
8.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
9.	Центр населения обслуживания Карагандинской области	г. Караганда, р-н Казыбекби, ул. Чкалова, 7	41-63-03
10.	Центр населения обслуживания Костанайской области	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
11.	Центр населения обслуживания Кызылординской области	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
12.	Центр населения обслуживания Мангистауской области	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
13.	Центр населения обслуживания Павлодарской области	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
14.	Центр населения обслуживания Северо-Казахстанской области	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
15.	Центр населения обслуживания Южно-Казахстанской области	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
16.	Центр населения обслуживания Алатауского района города Алматы	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
17.	Центр населения обслуживания Алмалинского района города Алматы	г. Алматы, ул. Богенбайбатыра, 221	263-82-51
18.	Центр населения обслуживания Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
19.	Центр населения обслуживания Жетысуского района города Алматы	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
20.	Центр населения обслуживания Турксибского района города Алматы	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
21.	Центр населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06

22.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
23.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
24.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14

Приложение 2 к стандарту оказания через центры обслуживания населения государственной услуги по выдаче справки для приобретения техники в лизинг

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более __ минут	90 %	50 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	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	95 %	70 %	
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 %	