

Об утверждении стандартов оказания государственных услуг через центры обслуживания населения

Утративший силу

Приказ и.о. Министра юстиции Республики Казахстан от 28 ноября 2008 года № 325. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 января 2009 года № 5518. 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 постановления Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 558 «Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги», руководствуясь подпунктом 3) пункта 2 статьи 7 Закона Республики Казахстан «Об органах юстиции», **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые:

1) стандарт оказания государственной услуги по выдаче дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации через центры обслуживания населения согласно приложению 1 к настоящему приказу;

2) стандарт оказания государственной услуги по выдаче информационных услуг по залогом движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации через центры обслуживания населения согласно приложению 2 к настоящему приказу;

3) стандарт оказания государственной услуги по выдаче технического паспорта объектов недвижимости через центры обслуживания населения согласно приложению 3 к настоящему приказу;

4) стандарт оказания государственной услуги по апостилированию официальных документов, исходящих из органов юстиции и иных государственных органов, а также нотариусов Республики Казахстан через центры обслуживания населения согласно приложению 4 к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на ответственного секретаря Министерства юстиции Республики Казахстан.

3. Настоящий приказ вводится в действие со дня его официального опубликования.

И.о. Министра

М. Бекетаев

П р и л о ж е н и е 1

к приказу

Министра

юстиции

Стандарт оказания государственной услуги

Выдача дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации через центры обслуживания населения

1. Общие положения

1. Свидетельство о регистрации залога движимого имущества – документ, выдаваемый регистрирующим органом заявителю и подтверждающий факт регистрации залога движимого имущества (далее – государственная услуга).

2. Форма оказываемой услуги: частично автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании Закона Республики Казахстан «О регистрации залога движимого имущества», приказа Министра юстиции Республики Казахстан от 22 февраля 1999 года № 14 «Об утверждении Правил о регистрации залога движимого имущества».

4. Государственная услуга оказывается Республиканскими государственными казенными предприятиями «Центры по недвижимости областей, городов Астаны и Алматы» и их филиалами (далее - Центр по недвижимости) через центры обслуживания населения (далее - Центр).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является предоставление дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества.

Дубликат Свидетельства о регистрации залога движимого имущества, выдается залогодателю и залогодержателю.

6. Государственная услуга оказывается юридическим и физическим лицам.

7. Сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов (с момента регистрации, получения талона), подачи заявления для получения государственной услуги: предоставляется в течение 7 (семи) дней с момента поступления письменного заявления без учета дня приема.

Время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов не более 30 минут.

8. Ставка сбора за выдачу дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной

регистрации, исчисляются исходя из месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, и составляет 0,5 МРП.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан и Центров обслуживания населения, 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 до 20-00, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке «электронной» очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

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

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества потребитель (уполномоченный представитель заявителя) должен предъявить документ, удостоверяющий его личность, и представить следующие документы:

1) заявление о получении дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества;

2) копию документа, удостоверяющие личность заявителя, а представитель лица - документ, подтверждающий его полномочия, а также документы, удостоверяющие его личность;

3) документ о внесении сбора за получение дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества с отметкой банка об оплате.

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 указывается фамилия, имя, отчество и должность инспектора Центра.

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;
Ф.И.О. инспектора Центра принявшего заявление на оформление документов.

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором « окон» ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, Центр обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в Центр по недвижимости.

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 Центр с письменным обоснованием причин отказа/возврата.

3. Принципы работы

18. Деятельность Центров основывается на принципах:

- 1) Соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) законности при исполнении служебного долга;
- 3) Вежливости;
- 4) Предоставление 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 оказания государственной услуги.

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. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН и (или) руководства Министерства юстиции Р К .

22. Жалоба принимается в устной или письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством

, либо нарочно через канцелярию Центра в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Центра и рассматривается в установленные законодательством сроки. Обращения, поданные в порядке установленном законодательством, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

6. Контактная информация

24. График работы и приема директора Центра определяется в соответствии с графиком работы Центра.

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

25. Адрес Министерства юстиции РК: 010000, город Астана, улица Орынбор, 8, веб-сайт: www.minjust.kz.

Приложение 1 к стандарту оказания государственной услуги через центры обслуживания населения по выдаче дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
2.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
3.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
4.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14
5.	Центр обслуживания населения Алатауского района города Алматы	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
6.	Центр обслуживания населения Алмалинского района города Алматы	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
7.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77

8.	Центр населения района города Алматы	обслуживания Жетысуского	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
9.	Центр населения района города Алматы	обслуживания Турксибского	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
10.	Центр населения области	обслуживания Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
11.	Центр населения области	обслуживания Актюбинской	г. Актобе ул. Тургенева, 109	57-84-84
12.	Центр населения области	обслуживания Алматинской	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
13.	Центр населения области	обслуживания Атырауской	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
14.	Центр населения Западно-Казахстанской области	обслуживания	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
15.	Центр населения области	обслуживания Жамбылской	г. Тараз ул. Койгельды 158 «а»	43-84-18
16.	Центр населения области	обслуживания Карагандинской	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
17.	Центр населения области	обслуживания Костанайской	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
18.	Центр населения области	обслуживания Кызылординской	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
19.	Центр населения области	обслуживания Мангистауской	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
20.	Центр населения Южно-Казахстанской области	обслуживания	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
21.	Центр населения области	обслуживания Павлодарской	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
22.	Центр населения Северо-Казахстанской области	обслуживания	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
	Центр населения	обслуживания № 1		

23.	Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
24.	Центр обслуживания населения № 2 Восточно-Казахстанской области	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д. 21	33-55-93

Приложение 2 к стандарту оказания государственной услуги «Выдача дубликата Свидетельства о регистрации залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации через центры обслуживания населения»

Таблица. Значения показателей качества и доступности

Показатели и доступности	качества	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1. Своевременность				
1.1.	% (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2.	% (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более ___ минут	90 %	90 %	
2. Качество				
2.1.	% (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2.	% (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)	95 %	85 %	
3. Доступность				
3.1.	% (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	60 %	
3.2.	% (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80 %	45 %	

3.3.	% (доля)	услуг	50 %	40 %	
информация о которых доступна 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	85 %	75 %	
к рассмотренным и удовлетворенным в установленный срок					
4.3.	% (доля)	потребителей	95 %	60 %	
удовлетворенных существующим порядком обжалования					
4.4.	% (доля)	потребителей	90 %	60 %	
удовлетворенных сроками обжалования					
5. Вежливость					
5.1.	% (доля)	потребителей	90 %	70 %	
удовлетворенных вежливостью персонала					

П р и л о ж е н и е 2
к приказу Министра юстиции
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 28 ноября 2008 года № 325

Стандарт оказания государственной услуги

Выдача информационных услуг по залогу движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации, через центры обслуживания населения

1. Общие положения

1. Выдача информации в форме выписки из реестра регистрации залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации, которая должна содержать указания на то, что сведения о залоге представлены на конец рабочего дня, предшествующего дню выдачи выписки и подписано уполномоченным должностным лицом регистрирующего органа и заверена печатью регистрирующего органа.

2. Форма оказываемой услуги: частично автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан «О регистрации залога движимого имущества», постановления Правительства Республики Казахстан от 29 июня 1999 года № 888 «Об утверждении Положения о размере и порядке взимания платы за оказание информационных услуг по залого движимого имущества», приказа Министра юстиции Республики Казахстан от 22 февраля 1999 года № 14 «Об утверждении Правил регистрации залога движимого имущества».

4. Государственная услуга оказывается Республиканскими государственными казенными предприятиями "Центрами по недвижимости Комитета регистрационной службы и оказания правовой помощи Министерства юстиции Республики Казахстан" и их филиалами (далее – Центр по недвижимости) через центры обслуживания населения (далее - Центр).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги является выписка из реестра регистрации залога движимого имущества.

6. Государственная услуга оказывается юридическим и физическим лицам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) информационная услуга по залого движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации предоставляется в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления письменного заявления без учета дня приема документов ;

2) время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов не более 30 минут .

8. Плата за информационные услуги по залого движимого имущества исчисляется исходя из месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год Законом о республиканском бюджете, и составляет 0,5 МРП .

Без взимания платы выписка из реестра залога выдается по запросам органов прокуратуры, судов, органов дознания и следствия, по находящимся в их производстве делам, а также государственных органов, уполномоченных осуществлять контроль за регистрацией залога движимого имущества, и других лиц, которым право бесплатного получения выписки из реестра залога предоставлено законодательными актами Республики Казахстан.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан и центров обслуживания населения, 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 Центра. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребителем представляются следующие документы:

выдача выписки из реестра регистрации залога движимого имущества осуществляется на основании письменного заявления физического и юридического лица.

Помимо запроса для получения выписки из реестра регистрации движимого имущества потребитель представляет в регистрирующий орган следующие документы:

- 1) документ, удостоверяющий личность;
- 2) документ, удостоверяющий полномочия представителя в случаях, установленных законодательством.

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

14. Прием документов (бланки, формы, заявления и другие документы) осуществляется в специально оборудованных помещениях сотрудниками (операторами) Центра.

15. Заявителю 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 «окон» ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, Центр обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в Центр по недвижимости.

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении

документов, предоставления неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта и ненадлежащем оформлении документов, в течение двух рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в Центр с письменным обоснованием причин отказа/возврата.

3. Принципы работы

18. Деятельность Центров основывается на принципах:

- 1) Соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) законности при исполнении служебного долга;
- 3) Вежливости;
- 4) Предоставление 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 оказания государственной услуги.

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

22. Жалоба принимается в устной или письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию Центра в рабочие дни.

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

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

6. Контактная информация

24. График работы и приема директора Центра определяется в соответствии с графиком работы Центра.

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

25. Адрес Министерства юстиции РК: 010000, город Астана, улица Орынбор, 8, веб-сайт: www.minjust.kz.

Приложение 1 к стандарту оказания государственной услуги «Выдача информационных услуг по залогу движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации, через центры обслуживания населения»

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
2.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
3.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
4.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14
5.	Центр обслуживания населения Алатауского района города Алматы	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
6.	Центр обслуживания населения Алмалинского района города Алматы	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
7.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
8.	Центр обслуживания населения Жетысуского района города Алматы	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
9.	Центр обслуживания населения Турксибского района города Алматы	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
10.	Центр обслуживания населения Акмолинской области	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
11.	Центр обслуживания населения Актюбинской области	г. Актюбе ул. Тургенева, 109	57-84-84

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

Приложение 2 к стандарту оказания государственной услуги «Выдача информационных услуг по залогом движимого имущества, не подлежащего обязательной

государственной регистрации, через центры обслуживания населения»

Таблица. Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более __ минут	90 %	90 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)	95 %	85 %	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	60 %	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80 %	45 %	
3.3. % (доля) услуг информация о которых доступна через Интернет	50 %	40 %	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,1 %	0,3 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных установленный срок	85 %	75 %	

4.3.	% (доля)	потребителей	95 %	60 %	
удовлетворенных		существующим			
порядком обжалования					
4.4.	% (доля)	потребителей	90 %	60 %	
удовлетворенных		сроками			
обжалования					
5. Вежливость					
5.1.	% (доля)	потребителей	90 %	70 %	
удовлетворенных		вежливостью			
персонала					

П р и л о ж е н и е 3
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 28 ноября 2008 года № 325

Стандарт
оказания государственной услуги

Выдача технического паспорта объектов недвижимости
через центры обслуживания населения

1. Общие положения

1. Технический паспорт - составленный по результатам государственного технического обследования недвижимого имущества документ установленной формы, содержащий технические, идентификационные характеристики первичного или вторичного объекта, необходимые для ведения правового к а д а с т р а .

2. Форма оказываемой услуги: частично автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании Закона Республики Казахстан «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним», приказа и.о. Министра юстиции Республики Казахстан от 24 августа 2007 года № 235 «Об утверждении форм технического паспорта», приказа Председателя Комитета регистрационной службы Министерства юстиции РК от 24 августа 2007 года № 95 «Об утверждении Правил проведения государственного технического обследования недвижимого имущества и Правил присвоения кадастрового номера первичным и вторичным объектам н е д в и ж и м о с т и » .

4. Государственная услуга оказывается Республиканскими государственными казенными предприятиями «Центры по недвижимости областей, городов Астаны

и Алматы» и их филиалами (далее - Центр по недвижимости) через центры обслуживания населения (далее - Центр).

5. Форма завершения оказываемой государственной услуги является выдача технического паспорта объекта недвижимости.

6. Государственная услуга оказывается юридическим и физическим лицам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) технический паспорт на квартиры, комнаты в общежитиях выдается в течение 5 рабочих дней;

2) технический паспорт на индивидуальные жилые дома, индивидуальные гаражи, дачные строения выдается в течение 10 рабочих дней;

3) технический паспорт на остальные объекты недвижимости площадью до 1000 квадратных метров выдается в течение 15 календарных дней;

4) технический паспорт на объекты площадью более 1000 квадратных метров выдается в течение 1-го месяца со дня обращения заявителя.

Дальнейшее продление срока производится в зависимости от категории сложности объекта по согласованию с заявителем, при этом общий срок не должен превышать 3-х месяцев со дня обращения заявителя.

Время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов не более 30 минут.

8. Плата за государственное техническое обследование зданий, сооружений или их составляющих определяется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и взимается государственными предприятиями, осуществляющими государственное техническое обследование зданий, сооружений или их составляющих.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан и Центров обслуживания населения, 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 до 20-00, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке «электронной» очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

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

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения технического паспорта на объект недвижимости представитель (уполномоченный представитель заявителя) должен предъявить документ, удостоверяющий его личность, и представить следующие документы:

- 1) запрос установленного образца;
- 2) документ, удостоверяющий личность заявителя (физического лица), и уполномоченного представителя заявителя;
- 3) Р Н Н ;
- 4) правоустанавливающие документы на объект недвижимости (до введения построенного объекта в эксплуатацию правоустанавливающие документы на земельный участок).

Требование каких-либо иных документов и сведений кроме предусмотренных действующим законодательством, не допускается.

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 указывается фамилия, имя, отчество и должность инспектора Центра.

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;
- Ф.И.О. инспектора Центра принявшего заявление на оформление документов.

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором «окон» ежедневно на основании расписки в указанный в ней срок.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, Центр обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в Центры по недвижимости.

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

3. Принципы работы

18. Деятельность Центров основывается на принципах:

- 1) Соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) законности при исполнении служебного долга;
- 3) Вежливости;
- 4) Предоставление 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 оказания государственной услуги.

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. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора ЦОН и (или) руководства Министерства юстиции РК.

22. Жалоба принимается в устной или письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию Центра в рабочие дни.

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

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

6. Контактная информация

24. График работы и приема директора Центра определяется в соответствии с графиком работы Центра.

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

25. Адрес Министерства юстиции РК: 010000, город Астана, улица Орынбор, 8, веб-сайт: www.minjust.kz.

Приложение 1 к стандарту оказания государственной услуги «Выдача

технического паспорта объектов
недвижимости через центры
обслуживания населения»

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
2.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
3.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
4.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14
5.	Центр обслуживания населения района города Алматы Алатауского	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
6.	Центр обслуживания населения района города Алматы Алмалинского	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
7.	Центр обслуживания населения района города Алматы Бостандыкского	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
8.	Центр обслуживания населения района города Алматы Жетысуского	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
9.	Центр обслуживания населения района города Алматы Турксибского	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
10.	Центр обслуживания населения области Акмолинской	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
11.	Центр обслуживания населения области Актюбинской	г. Актюбе ул. Тургенева, 109	57-84-84
12.	Центр обслуживания населения области Алматинской	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
13.	Центр обслуживания населения области Атырауской	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
14.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. Уральск ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12

15.	Центр населения области	обслуживания Жамбылской	г. Тараз ул. Койгельды 158 «а»	43-84-18
16.	Центр населения области	обслуживания Карагандинской	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
17.	Центр населения области	обслуживания Костанайской	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
18.	Центр населения области	обслуживания Кызылординской	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
19.	Центр населения области	обслуживания Мангистауской	г. Актау, 15 мкр. «б» 67	31-85-16
20.	Центр населения Южно-Казахстанской области	обслуживания	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
21.	Центр населения области	обслуживания Павлодарской	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
22.	Центр населения Северо-Казахстанской области	обслуживания	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
23.	Центр населения Восточно-Казахстанской области	обслуживания № 1	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
24.	Центр населения Восточно-Казахстанской области	обслуживания № 2	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д. 21	33-55-93

Приложение 2 к стандарту оказания государственной услуги «Выдача технического паспорта объектов недвижимости через центры обслуживания населения»

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. Своевременность					
1.1.	% (доля)	случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2.	% (доля)	потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более ___ минут	90 %	90 %	
2. Качество					
2.1.	% (доля)	потребителей удовлетворенных процессом предоставления услуги качеством	90 %	70 %	
2.2.	% (доля)	случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)	95 %	85 %	
3. Доступность					
3.1.	% (доля)	потребителей удовлетворенных информацией о порядке предоставления услуги качеством и	80 %	60 %	
3.2.	% (доля)	случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80 %	45 %	
3.3.	% (доля)	услуг информация о которых доступна через Интернет	50 %	40 %	
4. Процесс обжалования					
4.1.	% (доля)	обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,1 %	0,3 %	
4.2.	% (доля)	обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	85 %	75 %	
4.3.	% (доля)	потребителей удовлетворенных порядком обжалования существующим	95 %	60 %	
4.4.	% (доля)	потребителей удовлетворенных сроками обжалования	90 %	60 %	
5. Вежливость					
5.1.	% (доля)	потребителей удовлетворенных персоналом вежливостью	90 %	70 %	

**Стандарт оказания государственной услуги
по апостилированию официальных документов, исходящих
из органов юстиции и иных государственных органов,
а также от нотариусов Республики Казахстан
через центры обслуживания населения**

1. Общие положения

1. Апостиль – специальный штамп, удостоверяющий подлинность подписи лица, подписавшего документ, и подтверждение его полномочий, а также подлинность печати или штампа, которыми скреплен этот документ. Проставление апостиля является обеспечением гарантии подлинности и надлежащего оформления апостилируемых документов, предназначенных для действия на территории стран-участниц Гаагской конвенции.

2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан «О присоединении Республики Казахстан к Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов», постановления Правительства Республики Казахстан 24 апреля 2001 года № 545 «О мерах по реализации положений Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов (Гаага, 5 октября 1961 года)», приказа Министра юстиции Республики Казахстан от 4 июня 2001 года № 67 «Об утверждении Единых правил о порядке и условиях проставления апостиля на официальных документах, исходящих из государственных органов, также от нотариусов Республики Казахстан».

4. Государственная услуга оказывается Департаментами юстиции областей, городов Астана и Алматы (далее – уполномоченный орган) через центры обслуживания населения (далее – Центр).

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является выдача апостилированных документов, либо отказ в апостилировании документов.

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

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) апостилирование документов осуществляется в течение 3-х рабочих дней,

при необходимости дополнительной проверки соответствующих документов выдача документов продлевается до 15 дней;

2) время ожидания в очереди при сдаче документов не более 30 минут.

8. За проставление апостиля на официальных документах взимается государственная пошлина в размере 50 % от месячного расчетного показателя, оплачиваемая на расчетный счет налогового комитета, соответствующей территориальной единицы.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан и центров обслуживания населения, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту, а также в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях департаментов и 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 Центра. В зале располагаются справочное бюро, кресла для ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для апостилирования официальных документов необходимо представить следующие документы:

1) заявление установленной формы, которое содержит:
наименование регистрирующего органа;
фамилию, имя, отчество, место жительства физического лица, либо его представителя, поверенного от юридического лица;
наименование и содержание документа, когда и каким органом, нотариусом
выдан;

страну, куда направляется документ;
подпись заявителя либо его представителя, поверенного от юридического лица;

2) документ, подлежащий апостилированию;

3) документ, удостоверяющий личность заявителя, а представителю лица – документ, подтверждающий его полномочия, а также документы, удостоверяющие его личность;

4) документ, подтверждающий уплату в бюджет государственной пошлины

за апостилирование – при выдаче документов;
5) для представителей физических и юридических лиц – доверенность, оформленная в установленном законом порядке.

Требование каких-либо иных документов и сведений, кроме предусмотренных действующим законодательством, не допускается.

13. Бланки заявлений размещаются в соответствующем кабинете или на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов Центра.

14. Прием документов через Центр осуществляется посредством "окон", на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях "окон", а также указывается фамилия, имя, отчество и должность инспектора Ц е н т р а .

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 Центра, 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 Центра посредством "окон" на основании расписки в указанный в ней срок.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, Центр обеспечивает их хранение в течение одного месяца, после чего передает их в у п о л н о м о ч е н н ы е о р г а н ы .

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

3. Принципы работы

18. Деятельность уполномоченных органов основывается на следующих п р и н ц и п а х :

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдения законности при исполнении служебного долга;
- 3) в е ж л и в о с т и ;
- 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. При необходимости обжаловать действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц потребитель может обратиться к руководителю государственного органа.

Если потребитель не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанцией, потребитель может направить жалобу в письменном, а также в электронном виде в Министерство юстиции Республики Казахстан.

22. Жалобы принимаются в устной или в письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию государственного (уполномоченного) органа или Центра в рабочие дни.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации государственного (уполномоченного) органа или Центра и рассматривается в установленные законодательством сроки.

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

6. Контактная информация

24. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, 8, веб-сайт: www.minjust.kz.

25. График работы и приема директора Центра определяется в соответствии с графиком работы Центра.

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

Приложение 1 к стандарту «по апостилированию официальных документов, исходящих из органов

юстиции и иных государственных
 органов, а также от нотариусов
 Республики Казахстан через
 центры обслуживания населения»

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
2.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
3.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
4.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14
5.	Центр обслуживания населения Алатауского района города Алматы	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-55
6.	Центр обслуживания населения Алмалинского района города Алматы	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
7.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77
8.	Центр обслуживания населения Жетысуского района города Алматы	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
9.	Центр обслуживания населения Турксибского района города Алматы	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
10.	Центр обслуживания населения Акмолинской области	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
11.	Центр обслуживания населения Актюбинской области	г. Актюбе ул. Тургенева, 109	57-84-84
12.	Центр обслуживания населения Алматинской области	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
13.	Центр обслуживания населения Атырауской области	г. Атырау ул. Баймуханова 16	35-47-05
14.	Центр населения		

	Западно-Казахстанской области		г. Уральск ул. Жамбыла	28-40-73, 28-13-12
15.	Центр населения области	обслуживания Жамбылской	г. Тараз ул. Койгельды 158 «а»	43-84-18
16.	Центр населения области	обслуживания Карагандинской	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
17.	Центр населения области	обслуживания Костанайской	г. Костанай ул. Тарана 114	53-45-74
18.	Центр населения области	обслуживания Кызылординской	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
19.	Центр населения области	обслуживания Мангистауской	г. Актау, 15 мкр. «б» 67	31-85-16
20.	Центр населения области	обслуживания Южно-Казахстанской	г. Шымкент ул. Мадели-Кожа	30-06-79
21.	Центр населения области	обслуживания Павлодарской	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
22.	Центр населения области	обслуживания Северо-Казахстанской	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
23.	Центр населения области	обслуживания № 1 Восточно-Казахстанской	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
24.	Центр населения области	обслуживания № 2 Восточно-Казахстанской	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д. 21	33-55-93

Приложение 2 к стандарту «по апостилированию официальных документов, исходящих из органов юстиции и иных государственных органов, а также от нотариусов Республики Казахстан через центры обслуживания населения»

Таблица. Значения показателей качества и доступности

		Целевое значение	
--	--	------------------	--

Показатели качества и	Нормативное значение показателя	показатель в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более ___ минут	90 %	90 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)	95 %	85 %	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	60 %	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80 %	45 %	
3.3. % (доля) услуг информация о которых доступна через Интернет	50 %	40 %	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,1 %	0,3 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	85 %	75 %	
4.3. % (доля) потребителей удовлетворенных существующим порядком обжалования	95 %	60 %	
4.4. % (доля) потребителей удовлетворенных сроками обжалования	90 %	60 %	
5. Вежливость			

5.1.	% (доля)	потребителей удовлетворенных персонала	вежливостью	90 %	70 %	
------	----------	--	-------------	------	------	--

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан