

## 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](http://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. Актюбе 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,<br>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<br>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 |
|---------------------------|---|---------------------------------|--|---|
| <b>1. Своевременность</b> |   |                                 |  |   |
| 1.1.                      | % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа         | 95 %                            | 80 %   |   |
| 1.2.                      | % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более ___ минут                | 90 %                            | 90 %   |   |
| <b>2. Качество</b>        |   |                                 |  |   |
| 2.1.                      | % (доля) потребителей удовлетворенных качеством предоставления услуги                         | 90 %                            | 70 %   |   |
| 2.2.                      | % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)             | 95 %                            | 85 %   |   |
| <b>3. Доступность</b>     |   |                                 |  |   |
| 3.1.                      | % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги | 80 %                            | 60 %   |   |
| 3.2.                      | % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза       | 80 %                            | 45 %   |   |
|                           |   |                                 |  |   |

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

|                      |          |              |      |      |  |
|----------------------|----------|--------------|------|------|--|
| 4.3.                 | % (доля) | потребителей | 95 % | 60 % |  |
| удовлетворенных      |          | существующим |      |      |  |
| порядком обжалования |          |              |      |      |  |
| 4.4.                 | % (доля) | потребителей | 90 % | 60 % |  |
| удовлетворенных      |          | сроками      |      |      |  |
| обжалования          |          |              |      |      |  |
| <b>5. Вежливость</b> |          |              |      |      |  |
| 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](http://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,<br>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 в последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|-----------------------------------|---------------------------------|--|---|
|                                   |                                 |  |   |

|                               |          |  |       |       |  |
|-------------------------------|----------|--|-------|-------|--|
| <b>1. Своевременность</b>     |          |  |       |       |  |
| 1.1.                          | % (доля) | случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа         | 95 %  | 80 %  |  |
| 1.2.                          | % (доля) | потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более ___ минут                | 90 %  | 90 %  |  |
| <b>2. Качество</b>            |          |  |       |       |  |
| 2.1.                          | % (доля) | потребителей удовлетворенных процессом предоставления услуги качеством               | 90 %  | 70 %  |  |
| 2.2.                          | % (доля) | случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)             | 95 %  | 85 %  |  |
| <b>3. Доступность</b>         |          |  |       |       |  |
| 3.1.                          | % (доля) | потребителей удовлетворенных информацией о порядке предоставления услуги качеством и | 80 %  | 60 %  |  |
| 3.2.                          | % (доля) | случаев правильно потребителем сданных с первого раза заполненных документов и       | 80 %  | 45 %  |  |
| 3.3.                          | % (доля) | услуг информация о которых доступна через Интернет                                   | 50 %  | 40 %  |  |
| <b>4. Процесс обжалования</b> |          |  |       |       |  |
| 4.1.                          | % (доля) | обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг  | 0,1 % | 0,3 % |  |
| 4.2.                          | % (доля) | обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок              | 85 %  | 75 %  |  |
| 4.3.                          | % (доля) | потребителей удовлетворенных порядком обжалования существующим                       | 95 %  | 60 %  |  |
| 4.4.                          | % (доля) | потребителей удовлетворенных обжалования сроками                                     | 90 %  | 60 %  |  |
| <b>5. Вежливость</b>          |          |  |       |       |  |
| 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](http://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 | обслуживания                            | г. Уральск ул. Жамбыла 81                    | 28-40-73,<br>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 доступности  | и | Нормативное значение показателя | показателя последующем году | Текущее значение показателя в отчетном году |
|--|---|---------------------------------|-----------------------------|---|
| <b>1. Своевременность</b>  |   |                                 |                             |   |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа         |   | 95 %                            | 80 %                        |   |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более ___ минут                |   | 90 %                            | 90 %                        |   |
| <b>2. Качество</b>   |   |                                 |                             |   |
| 2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных процессом предоставления услуги                         |   | 90 %                            | 70 %                        |   |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)             |   | 95 %                            | 85 %                        |   |
| <b>3. Доступность</b>  |   |                                 |                             |   |
| 3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги |   | 80 %                            | 60 %                        |   |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза       |   | 80 %                            | 45 %                        |   |
| 3.3. % (доля) услуг информация о которых доступна через Интернет                                   |   | 50 %                            | 40 %                        |   |
| <b>4. Процесс обжалования</b>  |   |                                 |                             |   |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг  |   | 0,1 %                           | 0,3 %                       |   |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок              |   | 85 %                            | 75 %                        |   |
| 4.3. % (доля) потребителей удовлетворенных существующим порядком обжалования                       |   | 95 %                            | 60 %                        |   |
| 4.4. % (доля) потребителей удовлетворенных сроками обжалования                                     |   | 90 %                            | 60 %                        |   |
| <b>5. Вежливость</b>   |   |                                 |                             |   |

|      |          |  |             |      |      |  |
|------|----------|--|-------------|------|------|--|
| 5.1. | % (доля) | потребителей<br>удовлетворенных<br>персонала | вежливостью | 90 % | 70 % |  |
|------|----------|--|-------------|------|------|--|

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