

**Об утверждении стандарта оказания государственной услуги**

***Утративший силу***

Постановление акимата Жамбылской области от 27 марта 2008 года N 89. Зарегистрировано Департаментом юстиции Жамбылской области 08 мая 2008 года за номером 1682.Утратило силу Постановлением Акимата Жамбылской области от 02 сентября 2010 года № 254

            Сноска. Утратило силу Постановлением Акимата Жамбылской  области от 02.09.2010 № 254.

      В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года "Об административных процедурах", с постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги", в целях повышения качества оказания государственной услуги акимат Жамбылской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ** :

      1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги по выдаче заключения о наличии у вывозимого предмета культурной ценности.

      2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на организационно-инспекторский отдел аппарата Акима области.

      3. Настоящее постановление вступает в силу со дня государственной регистрации в органах юстиции и вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Аким области                         Б. Жексембин*

Утвержден          
постановлением акимата   
Жамбылской области     
от 27 марта 2008 года N 89

**Стандарт**   
**оказания государственной услуги Выдача заключения о наличии у вывозимого**   
**предмета культурной ценности**

**1. Общие положения**

      1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по выдаче заключения о наличии у вывозимого предмета культурной ценности.

      2. Форма оказания данной государственной услуги не автоматизированная.

      3. Выдача заключения о наличии у вывозимого предмета культурной ценности производится на основании Постановления Правительства Республики Казахстан от 1 июня 2007 года N 447 "Об утверждении Правил проведения экспертизы культурных ценностей, вывозимых и ввозимых в Республику Казахстан".

      4. Государственную услугу предоставляет государственное учреждение "Управление культуры акимата Жамбылской области" (далее - Управление культуры).   
      Место оказания услуги: город Тараз, улица Сулейменова, 17 а.   
      Официальный сайт: www.zhambyl.kz.

      5. Формой завершения (результат) оказываемой государственной услуги, которую получит потребитель является выдача заключения о наличии у вывозимого предмета культурной ценности.

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

      7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:   
      1) со дня регистрации заявления экспертиза представленных предметов и документов экспертной комиссией осуществляется в течение пяти рабочих дней. Повторная экспертиза ввезенных культурных ценностей и выдача заключения производится в течение пяти рабочих дней со дня получения заявления об обратном ввозе;   
      2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации) до 40 минут;   
      3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов до 40 минут.

      8. Заключения о наличии у вывозимого предмета культурной ценности выдаются бесплатно.

      9. Полная информация о порядке государственной услуги располагается в официальных источниках информации: в областных газетах "Ак жол" и "Знамя труда", на стендах, расположенных в фойе Управления культуры, а также на веб-сайте: www.zhambyl.kz

      10. График работы: ежедневно, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней с 9.00 часов до 18 часов с перерывом с 13.00 до 14.00 часов.   
      Предварительная запись и ускоренное обслуживание для получения данной государственной услуги не предусмотрено.

      11. Государственная услуга оказывается в кабинете отдела культуры и искусства управления культуры.   
      В кабинете имеются письменный стол и два стула для потребителей.   
      В фойе и кабинете имеются информационные стенды с образцами заполненных заявлений на государственном и русском языках.   
      Ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды І, ІІ групп обслуживаются вне очереди.

**2. Порядок оказания государственной услуги**

       12. Перечень необходимых документов и требований:   
      1) заявление, которое должно содержать информацию:   
      о собственнике (имя, фамилия и отчество, дата рождения, гражданство, место проживания, контактный телефон, реквизиты юридического лица);   
      об основании возникновения у него права собственности на представленные предметы, а также их описание;   
      К заявлению прилагаются:   
      1) для физического лица копия документа, удостоверяющего личность заверенная нотариально;   
      2) для юридического лица копия свидетельства о регистрации (перерегистрации) юридического лица, заверенная нотариально;   
      3) копия договора принимающей стороны о целях и условиях нахождения культурных ценностей;   
      4) фотография размером 10x15 сантиметров каждой культурной ценности или ее составляющих частей;   
      5) документы, подтверждающие право собственности на культурные ценности;   
      6) приказ руководителя организации о возложении ответственности на определенное лицо за сохранность культурных ценностей на период временного вывоза - для юридических лиц;   
      7) предметы, рассматриваемые как культурные ценности, подлежащие экспертизе.   
      Заявление от юридического лица подписывается первым руководителем, либо лицом его замещающим   
      Контактные данные: прием документов осуществляются с 9.00 до 18.00 часов с перерывом с 13.00 до 14.00 часов, за исключением субботы, воскресенья и праздничных дней, город Тараз, улица Сулейменова, 17а, кабинет 4, телефон: 45-13-99.

      13. Для получения государственной услуги бланки заявлений выдаются в отделе культуры и искусства Управления культуры, кабинет 4.

      14. Заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги потребителем сдаются в отдел культуры и искусства Управления культуры, кабинет 4, город Тараз, улица Сулейменова, 17а.

      15. Потребитель после сдачи всех необходимых документов, получает уведомление с указанием даты, регистрационного номера.

      16. Выдача заключения о наличии у вывозимого предмета культурной ценности производится только при личном посещении заявителя, кабинет 4, город Тараз, улица Сулейменова, 17а.

      17. Управлением культуры в предоставлении государственной услуги может быть отказано в случае не предоставления потребителем одного из документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта, а также:   
      1) неудовлетворительное физическое состояние вывозимых культурных ценностей, указанное в заключении экспертной комиссии, за исключением случаев временного вывоза их в целях реставрации;   
      2) нахождение культурных ценностей в международном и (или) государственном розыске.

**3. Принципы работы**

       18. Управление культуры по отношению к потребителю руководствуется на принципах:   
      1) вежливости;   
      2) исчерпывающей и полной информации об оказываемой государственной услуге;   
      3) обеспечения сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя;   
      4) обеспечения сохранности документов, которые потребитель не получил в установленные сроки.

**4. Результаты работы**

       19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту (таблица "Значение показателей качества и доступности").

      20. Целевые значения показателей качества и доступности государственной услуги, по которым оценивается работа экспертной комиссии и Управления культуры, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

**5. Порядок обжалования**

       21. Порядок обжалования действий (бездействия) специалистов Управления культуры разъясняет заместитель начальника Управления культуры, кабинет 2, телефон: 43-09-54.

      22. Жалоба подается на имя начальника Управления культуры, 1 кабинет.

      23. Документом, подтверждающим принятие жалобы и предусматривающего срок и место получения ответа на поданную жалобу, контактные данные должностных лиц, у которых можно узнать о ходе рассмотрения жалобы, является талон, выдаваемый начальником отдела аналитики и кадровой работы Управления культуры.

**6. Контактная информация**

       24. Контактные данные Управления культуры: 080000, город Тараз, улица Сулейменова, 17 а.   
      Телефон приемной начальника Управления культуры: 45-15-49.   
      Телефон заместителя начальника Управления культуры: 43-09-54.   
      Телефон специалистов отдела культуры и искусства Управления культуры: 45-13-99.   
      График работы: ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, перерыв с 13.00 до 14.00 часов.   
      Адрес электронной почты: tarazkultura@mail.ru   
      Сайт: www.zhambyl.kz   
      График личного приема физических лиц:   
      начальником управления культуры: еженедельно по средам и пятницам с 17.00 до 18.00 часов, кроме праздничных дней;   
      заместителем начальника управления культуры: еженедельно по вторникам и четвергам с 17.00 до 18.00 часов, кроме праздничных дней.   
      Наименование, адрес и контактные телефоны вышестоящего органа: государственное учреждение "Аппарат акима Жамбылской области", город Тараз, улица Абая, 125, телефон: 43-09-62.

      25. Другая полезная информация для потребителя размещена на официальном сайте акимата Жамбылской области: www.zhambyl.kz

Приложение       
к стандарту оказания   
государственной услуги

**Таблица. Значения показателей качества и доступности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели качества**  **и доступности** | **Нормативное значение показателя** | **Целевое значение  показателя**  **в последующем**  **году** | **Текущее**  **значение**  **показателя**  **в отчетном**  **году** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с  момента сдачи документа | **100%** | **9 0%** | **80 %** |
| 1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут | **10 0%** | **7 0%** | **6 0%** |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | **10 0%** | **10 0%** | **10 0%** |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | **10 0%** | **10 0%** | **10 0%** |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги | **10 0%** | **10 0%** | **10 0%** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных  с первого раза | **9 0%** | **80 %** | **7 0%** |
| 3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет | **50%** | **40%** | **30%** |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | **0 , 1%** | **0 , 3%** | **0 , 5%** |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | **95%** | **70%** | **60%** |
| 4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | **95%** | **60%** | **50%** |
| 4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования | **90%** | **60%** | **50%** |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала | **10 0%** | **9 0%** | **9 0%** |

      Примечание: Показатели рассчитываются в соответствии с   
модельными методическими рекомендациями по определению показателей   
стандартов государственных услуг утвержденным приказом Председателя   
Агентства РК по делам государственной службы.

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