

## Об утверждении Правил деятельности центров обслуживания населения

### *Утративший силу*

Приказ Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 19 июня 2013 года № 463. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 27 июня 2013 года № 8527. Утратил силу приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 22 января 2016 года № 52

**Сноска. Утратил силу приказом Министра по инвестициям и развитию РК от 22.01.2016 № 52 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

В соответствии с подпунктом 2) статьи 9 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах» **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила деятельности центров обслуживания населения .

2. Комитету по контролю автоматизации государственных услуг и координации центров обслуживания населения (Мусин Б.Б.) обеспечить:

1) в установленном законодательством порядке государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан ;

2) после его государственной регистрации в Министерстве юстиции Республики Казахстан, официальное опубликование в средствах массовой информации, в том числе на интернет-ресурсе Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан и размещение его на Интранет-портале государственных органов .

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на вице-министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан Жумагалиева А.К.

**Сноска. Пункт 3 в редакции приказа и.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 26.12.2014 № 303 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Министр*

*А. Жумагалиев*

У т в е р ж д е н ы

приказом Министра транспорта и  
коммуникации Республики Казахстан

от 19 июня 2013 года № 463

# Правила деятельности центров обслуживания населения

## 1. Общие положения

1. Настоящие Правила деятельности центров обслуживания населения (далее - Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 2) статьи 9 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах» (далее - Закон) и определяют порядок деятельности центров обслуживания населения (далее - Центры), а также порядок приема заявлений, обеспечения своевременной передачи и приема заявлений (документов) уполномоченным органам, выдачи документов в Центрах.

2. Центры осуществляют свою деятельность в соответствии с Конституцией, законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан, Правительства Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами, уставом, а также настоящими Правилами, стандартами оказания государственных услуг.

3. Центры обеспечивают предоставление государственных услуг физическим и (или) юридическим лицам по принципу «одного окна» по приему заявлений и выдаче документов, в соответствии с Законом. При обеспечении предоставления государственных услуг Центры могут получать сведения из информационных систем, в соответствии с законодательством Республики Казахстан об информатизации.

4. Государственные услуги Центрами оказываются на основе следующих принципов в соответствии со статьей 3 Закона:

равного доступа услугополучателям без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам;

недопустимости проявлений бюрократизма и волокиты при оказании государственных услуг;

подотчетности и прозрачности в сфере оказания государственных услуг; качества и доступности государственных услуг;

постоянного совершенствования процесса оказания государственных услуг;

экономичности и эффективности при оказании государственных услуг.

5. Структура и штатная численность Центров утверждается генеральным директором Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее – РГП «ЦОН»).

Сноска. Пункт 5 в редакции приказа и.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 26.12.2014 № 303 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

6. Финансовое и материально-техническое обеспечение Центров осуществляется в пределах средств, получаемых в рамках договора о государственных закупках.

## 2. Порядок деятельности Центров

7. В Центрах устанавливается пятидневная и шестидневная рабочая неделя в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан.

При пятидневной и шестидневной рабочей неделе продолжительность ежедневной работы не может превышать 8 часов при недельной норме 40 часов.

8. Для Центров устанавливается посменный рабочий график, обеспечивающий их непрерывную работу с 9.00 до 20.00 с предоставлением обеденного времени для работников по скользящему графику в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан.

9. Рабочие места работников Центров подключаются к локальной вычислительной сети Центра.

10. Температурный режим в помещениях Центров поддерживается в пределах 20 - 21 градус по Цельсию.

11. У входа зданий Центров устанавливается схема дислокации рабочих мест.

12. Центры могут оснащаться визуальным наблюдением операционного зала и зала ожидания с помощью видеокамер. В случае наличия системы видеонаблюдения у входа в Центры размещается предупредительная вывеска о наличии системы видеонаблюдения.

13. В здании Центров размещается информация о настоящих Правилах, перечень предоставляемых услуг, стандарты государственных услуг, справочные и разъяснительные материалы.

14. В Центрах обеспечивается предоставление заявителям справочной информации по оказываемым услугам, ознакомление со стандартами государственных услуг, разработанными на государственном и русском языках.

Указанная информация и стандарты размещается на стендах, которые располагаются в доступном для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей) месте, в удобной для восприятия форме.

15. Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию, касающуюся режима работы Центров и предоставляемых услуг, в том числе: образцы заполнения форм бланков на государственном и русском языках;

почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты и адреса, официальных сайтов РГП «ЦОН», Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее – Министерство), уполномоченных органов, участвующих в процессе оказания государственных услуг;

банковские реквизиты для оплаты сборов, пошлин и других платежей в б ю д ж е т ;

номера телефонов Единого контакт-центра, руководителей Центров и их заместителей ;

на информационных стендах устанавливаются накладные кармашки для брошюр по перечню требуемых документов для всех видов услуг, оказываемых через Центры, образцов заполнения форм бланков на государственном и русском языках, (информация обновляется при изменениях, но не реже 1 раза в месяц);

порядок обжалования решений, действий (бездействия) Центров и (или) их работников ;

другие информационные материалы, необходимые для получения государственных услуг .

**Сноска. Пункт 15 с изменением, внесенным приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 26.12.2014 № 303 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования) .**

16. В залах обслуживания Центров размещаются баннеры с телефонами доверия Министерства и Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции.

**Сноска. Пункт 16 в редакции приказа и.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 26.12.2014 № 303 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

17. Центрами организуются рабочие места с компьютерами для обучения населения использованию электронной цифровой подписи (далее – ЭЦП) и портала «электронного правительства» посредством ЭЦП.

18. В областных центрах и в городах Алматы и Астана (в Центрах) обучение по пользованию ЭЦП проводится посредством интерактивной доски.

19. Основными задачами Центров являются:

1) обеспечение своевременного и качественного предоставления государственных услуг физическим и (или) юридическим лицам;

2) создание условий для искоренения проявлений коррупционных правонарушений, бюрократизма, волокиты и иных административных барьеров при оказании государственных услуг физическим и (или) юридическим лицам;

3) оказание информационной помощи физическим и (или) юридическим лицам по услугам, предоставляемым через Центры.

20. В целях реализации основных задач Центры осуществляют следующие функции:

- 1) прием заявлений физических и юридических лиц Республики Казахстан, иностранных юридических лиц и граждан, лиц без гражданства (далее – заявитель) на оформление и выдачу документов;
- 2) проверка полноты представленных документов;
- 3) оказание информационной помощи заявителям при обращении в Центры;
- 4) обеспечение своевременной передачи документов уполномоченным органам для их рассмотрения, принятия по ним решений и соответствующего оформления;
- 5) выдача заявителям готовых документов, поступивших из уполномоченных органов.

21. Прием заявлений и выдача документов осуществляется работниками Центров на государственном и русском языках, по желанию заявителя.

22. Работники Центров в соответствии со своими задачами и функциями:

- 1) принимают заявления на оформление документов заявителям в порядке очередности, как правило, определяемом системой «электронной очереди» (в соответствии с талоном);
- 2) проверяют правильность заполнения заявлений и полноту пакета представленных документов в соответствии с перечнем в информационной системе «Интегрированная информационная система для Центров обслуживания населения» (далее – ИИС ЦОН);
- 3) идентифицируют личность лица, подписавшего заявление;
- 4) проверяют наличие и реквизиты документов, подтверждающих внесение в бюджет соответствующих обязательных платежей в бюджет;
- 5) вносят соответствующую информацию о заявителе и список поданных документов в ИИС ЦОН.
- 6) выдают расписку с штрих-кодом, присвоенным ИИС ЦОН, о приеме соответствующих документов от заявителя;
- 7) осуществляют подготовку корреспонденции на отправку в уполномоченные органы;
- 8) в срок, указанный в расписках на получение, выдают документы заявителям;
- 9) информируют руководство Центров обо всех нарушениях порядка и законности на территории соответствующих Центров, которые стали известны;
- 10) фиксируют в ИИС ЦОН действия по передаче документов в уполномоченные органы (методом сканирования штрих-кода), принятие от уполномоченных органов, передаче в сектор выдачи и выдаче документов

з а я в и т е л ю .

23. Допускается подача заявлений и получение готовых документов доверенным лицом заявителя в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан.

24. Прием документов и выдача готовых документов осуществляется в специально оборудованных рабочих местах Центров обеспечивающих работу по безбарьерному принципу, которые оснащаются соответствующей оргтехникой. Рабочие места оснащаются табличками с указанием фамилии, имени, отчество (при наличии отчества) и должности работников Центров.

25. Обслуживание заявления (подача заявлений) осуществляется в порядке электронной очереди.

26. Предоставление консультативных услуг может осуществляться через Единый контакт-центр.

27. В Центрах оказываются виды государственных услуг по приему заявлений и выдаче готовых документов, в соответствии с Законом.

28. Перечень документов прилагаемых к заявлению по каждому виду государственных услуг, оказываемых Центрами, устанавливается стандартами государственных услуг.

29. Предварительно, до сдачи документов, консультанты Центров разъясняют заявителям права и обязанности, ознакомливают с условиями предоставления услуг, оказывают помощь в формировании необходимого пакета документов и проверяют правильность заполнения заявлений, бланков.

По желанию заявителей распечатывают перечень необходимых для получения услуги документов из ИИС ЦОН.

30. Взаимодействие Центров с уполномоченными органами осуществляется в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан в сфере регулирования предоставления государственных услуг.

31. В целях организации своевременного и качественного оказания государственных услуг Центры проводят обучение работников Центров, семинары, круглые столы, совещания с участием представителей территориальных подразделений уполномоченных органов.

32. Консультативные услуги Центров оказываются через Единый контакт-центр посредством телефонной линии.

33. Предоставление информации о необходимой услуге Центров, включая информацию о требуемых документах, сроке их исполнения, и сумме взимаемой госпошлины производится с помощью ИИС ЦОН.

34. Мониторинг маршрута движения и стадии исполнения поданной в Центры заявки заявителя производится с помощью ИИС ЦОН.

35. Предоставление государственных услуг в электронной форме

осуществляется в соответствии с Законом и регулируется стандартами и регламентами государственных услуг.

36. Не допускается предоставление Центрами информации из информационных систем государственных органов без соответствующего запроса заявителя государственной услуги в форме установленной стандартами государственных услуг.

37. Центры прекращают свою деятельность в порядке, установленном гражданским законодательством Республики Казахстан.

### **3. Порядок приема заявлений в Центрах**

38. Заявитель, обратившийся в Центр, заполняет бланк заявления на бумажном носителе, указывая наименование услуги, которую ему необходимо получить.

Для получения услуг в электронной форме (электронные справки) работниками Центра заполняются заявления в электронном виде в соответствии с данными заявителя (ИИН, БИН). Работник Центра направляет запрос (заявление в электронном виде) в информационные системы государственных органов, засвидетельствовав запрос своей электронной цифровой подписью.

39. Работник (оператор) операционного зала принимает заявление на бумажном носителе (с прилагаемыми к нему документами, в случае необходимости) с соблюдением требований, установленных пунктом 21 настоящих Правил.

40. При соблюдении правильности и полноты заполнения заявлений на бумажном носителе и предоставления документов по перечню, работник (оператор) операционного зала регистрирует принятое заявление в ИИС ЦОН и выдает заявителю государственной услуги расписку, в которой указывается перечень принятых документов, фамилия, имя и отчество (при наличии), работника Центра, принявшего заявление, дата и время подачи заявления, а также дата выдачи готовых документов.

Посредством touch screen – монитора для оценки качества оказания услуг оператор предлагает заявителю государственной услуги оценить качество предоставления государственной услуги.

41. Конфиденциальная информация, поступившая в Центр, не подлежит разглашению работниками Центра.

### **4. Порядок обеспечения своевременной передачи и приема заявлений (документов) уполномоченным органам**

42. Сбор с операционного зала принятых заявлений (с пакетом документов, если таковые имеются), осуществляется работником (специалистом) накопительного сектора, в установленное графиком время.

43. Поступившие в накопительный сектор, заявления (с пакетом документов, если таковые имеются), формируются по направлениям, фиксируются в системе ИИС ЦОН путем сканирования штрих-кода на расписке.

44. Реестр передаваемых документов в уполномоченные органы формируется в ИИС ЦОН автоматически. Работник (специалист) осуществляет передачу в уполномоченный орган распечатанный реестр передаваемых документов в двух экземплярах.

Сформированные заявления (с пакетом документов, если таковые имеются) с двумя экземплярами реестра, упаковываются в специальные ящики, печатаются и направляются в уполномоченные органы через курьерскую или иную уполномоченную на это связь, в установленное графиком время, утвержденным руководителем Центра. Второй экземпляр реестра возвращается в Центр с отметкой уполномоченного органа в получении.

45. Готовые к выдаче документы с приложением двух экземпляров реестра, доставляются с уполномоченных органов через курьерскую или иную уполномоченную на это связь, в установленное графиком время, утвержденным руководителем Центра.

При этом выдаваемые на следующий день, согласно распискам, документы прибывают вечерней почтой или ранее.

46. При приеме готовых (оформленных) и отказных документов, работник (специалист) накопительного сектора проверяет соответствие предоставляемых уполномоченными органами документов. Второй экземпляр реестра возвращается в уполномоченный орган с отметкой в получении, только при наличии всех документов указанных в реестре. В ином случае, в приеме документов отказывается с указанием причин отказа.

Работник (специалист) накопительного сектора сверяет изготовленные уполномоченными органами документы с данными реестра путем сканирования в ИИС ЦОН штрих-кода каждого корешка.

47. Работник (специалист) накопительного сектора составляет реестр, в который вносит содержание поступивших документов с указанием даты и времени поступления и передает документы инспектору сектора выдачи, под роспись и фиксирует в накопительном секторе ИИС ЦОН путем сканирования штрих-кода на каждом корешке.

48. Работник (инспектор) сектора выдачи, приняв документы, в реестре ставит соответствующую отметку (подпись) в получении и осуществляет подготовку документов к выдаче.

49. Центром доставка в соответствующий уполномоченный орган заявлений с прилагаемыми документами и обратно осуществляется не менее двух раз в день приема данных заявлений.

Предварительно, до передачи готовых документов, Центр и уполномоченный орган составляют реестр передачи документов, в котором содержится полная информация о передаваемых документах, включая их описание.

Передача документов в уполномоченный орган и обратно осуществляется в опечатанных специальных ящиках либо в сумках, скрепленных печатью Центра либо уполномоченного органа. Ящик с документами вскрывается в присутствии курьера Центра и ответственного работника уполномоченного органа.

Не допускается передача (перевозка) документов в неопечатанном виде.

В случае отказа в исполнении документов по каким-либо причинам или возврата документов на доработку, уполномоченный орган направляет документы в Центр соответствующим реестром в сроки, указанные в стандартах государственных услуг.

50. Центр после поступления из уполномоченных органов документов, по которым вынесены решения об отказе в исполнении или о возврате, в тот же день обеспечивает информирование заявителя и их выдачу. Для обеспечения своевременного информирования заявителей, при приеме документов на все виды услуг, работники (инспекторы) дополнительно запрашивают их контактные данные (адреса, телефоны) для последующего информирования.

В Центре определяются двое ответственных лиц по ведению книг учета документов, вынесенных решений об отказе в исполнении или о возврате по прилагаемой форме.

Книги учета документов, по которым вынесены решения об отказе в исполнении или о возврате, поступающих с уполномоченных органов должны быть соответствующим образом пронумерованы, прошнурованы, подписаны руководителем Центра, заверены печатью.

## **5. Порядок выдачи документов в Центрах**

51. Выдача готовых документов осуществляется ежедневно, в соответствии с пунктом 7 настоящих Правил, на основании отрывного талона бланка заявления-расписки в указанный в нем срок, и только при предъявлении документов, удостоверяющих личность, с обязательной отметкой в получении.

При выдаче документов заявителю, работник (инспектор) отдела выдачи принимает у заявителя расписку со штрих-кодом для сканирования штрих-кода на расписке. После сканирования в ИИС ЦОН производится автоматический поиск и проверка заявки на наличие в секторе выдачи такой заявки, после

подтверждения наличия данной заявки готовый документ выдается заявителю.

Примечание: Подтверждение факта наличия такой заявки производится после нажатия работником (инспектором) сектора выдачи на кнопку «Подтвердить» в И И С Ц О Н .

52. В соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан и стандартами государственных услуг отдельные виды документов выдаются Центром по доверенности, в ИИС ЦОН регистрируются данные по доверенному л и ц у .

53. Не выданные в срок, по вине заявителя, документы в течение одного месяца хранятся в специально оборудованных негорюемых металлических шкафах, с разбивкой по видам документов и датам их выдачи.

54. После получения пакета документов Центр информирует заявителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования уполномоченного органа причины возврата.

При возврате документов в ИИС ЦОН должно быть зафиксировано что, по данному обращению заявителю документы были возвращены.

Накопительный сектор путем сканирования штрих-кодов на расписках указанных документов ведет отдельный учет в ИИС ЦОН.

55. В случае передачи уполномоченным органом документов, не соответствующих перечню, Центр отказывает в приеме документов с составлением акта. Документы, не соответствующие перечню, возвращаются в уполномоченный орган с приложением акта об отказе в приеме.