

## Об утверждении стандартов оказания государственных услуг, предоставляемых местными исполнительными органами Восточно-Казахстанской области

### *Утративший силу*

Постановление Восточно-Казахстанского областного акимата от 8 апреля 2008 года N 527. Зарегистрировано департаментом юстиции Восточно-Казахстанской области 8 мая 2008 года за N 2483. Утратило силу постановлением Восточно-Казахстанского областного акимата от 7 апреля 2009 года № 19

*Сноска. Утратило силу постановлением Восточно-Казахстанского областного акимата от 07.04.2009 № 19.*

### ОГЛАВЛЕНИЕ

Руководствуясь пунктом 2 статьи 27 Закона Республики Казахстан "О местном государственном управлении в Республике Казахстан", в соответствии с постановлениями Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги", от 30 июня 2007 года N 561 "Об утверждении Реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам", Восточно-Казахстанский областной акимат **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые стандарты оказания государственных услуг:
  - 1) "Постановка на учет иностранных средств массовой информации" согласно приложению 1 к настоящему постановлению;
  - 2) "Постановка на учетную регистрацию (перерегистрацию) граждан, занимающихся миссионерской деятельностью" согласно приложению 2 к настоящему постановлению;
  - 3) "Регистрация контрактов на разведку, добычу или совмещенную разведку и добычу общераспространенных полезных ископаемых" согласно приложению 3 к настоящему постановлению;
  - 4) "Регистрация договора залога на разведку, добычу и на совмещенную разведку и добычу общераспространенных полезных ископаемых" согласно приложению 4 к настоящему постановлению;
  - 5) "Оформление актов на право частной собственности на земельный участок" согласно приложению 5 к настоящему постановлению;
  - 6) "Оформление актов на право постоянного землепользования" согласно приложению 6 к настоящему постановлению;

7) "Оформление актов на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды)" согласно приложению 7 к настоящему постановлению;

8) "Оформление актов на право временного землепользования" согласно приложению 8 к настоящему постановлению;

9) "Выдача заключения о наличии у вывозимого предмета культурной ценности" согласно приложению 9 к настоящему постановлению;

10) "Выдача справок - врачебных свидетельств о смерти" согласно приложению 10 к настоящему постановлению.

2. Директорам департаментов внутренней политики (Тусипбеков Т.Т.), предпринимательства и промышленности (Таукен Қ.К.), здравоохранения (Калиев Э.А.), начальникам управлений земельных отношений (Толеубеков К.К.), культуры (Мыржыкбай К.Т.) обеспечить:

1) внедрение в деятельность утвержденных стандартов оказания государственных услуг и их соблюдение;

2) размещение стандартов оказания государственных услуг на web-сайтах и информационных стендах в здании.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя акима области Бергенева А.С.

4. Настоящее постановление вводится в действие по истечении 10 календарных дней со дня его первого официального опубликования.

**Исполняющий обязанности**

**акима области**

**А. БЕРГЕНЕВ**

Приложение 1 к постановлению  
Восточно-Казахстанского  
областного акимата от  
"08" апреля 2008 года N 527

**С т а н д а р т**

**оказания государственной услуги**

**"Постановка на учет иностранных средств массовой информации"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок постановки на учет иностранных средств массовой информации, распространяемых на территории Восточно-Казахстанской области.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании подпункта 2) статьи 4-4 Закона Республики Казахстан "О средствах массовой информации", пункта 3 Правил учета иностранных средств массовой информации, распространяемых в Республике Казахстан, утвержденных постановлением Правительства

Республики Казахстан от 29 июля 2002 года N 843.

4. Государственная услуга оказывается государственным учреждением "Департамент внутренней политики Восточно-Казахстанской области" (далее - Департамент) по адресу город Усть-Каменогорск, улица М.Горького, 40. Информация об оказании услуги располагается на веб-сайте акима Восточно-Казахстанской области - [www.akimvko.gov.kz](http://www.akimvko.gov.kz).

5. Formой завершения (результатом) государственной услуги является выдача справки об учете заявленных для распространения иностранных средств массовой информации.

6. Государственная услуга оказывается физическим или юридическим лицам (филиалам или представительствам), осуществляющим распространение продукции иностранных средств массовой информации на территории Восточно-Казахстанской области.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) справка об учете иностранных средств массовой информации выдается в течение 15 календарных дней с момента сдачи потребителем необходимых документов;

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

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

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Стандарт оказания государственной услуги располагается на веб-сайте акима Восточно-Казахстанской области - [www.akimvko.gov.kz](http://www.akimvko.gov.kz), опубликован в официальных источниках информации (в областных газетах "Дидар" и "Рудный Алтай"), размещен на информационном стенде Департамента.

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9.00 до 18.00 часов с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 часов. Прием осуществляется в порядке живой очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в здании Восточно-Казахстанского областного акимата, при входе в которое расположен контрольно-пропускной пункт, вследствие чего потребителю необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

Имеется информационный стенд Департамента с образцами заполненных бланков, кресла для ожидания.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги потребитель предоставляет:

1) заявление об учете иностранных средств массовой информации, в котором



2) если указана неполная или недостоверная информация в документах, предусмотренных пунктом 12 настоящего стандарта;

3) если материалы иностранного СМИ содержат пропаганду или агитацию насильственного изменения конституционного строя, нарушения целостности Республики Казахстан, подрыва безопасности государства, войны, социального, сословного, религиозного, расового, национального и родового превосходства, культа жестокости, насилия и порнографии;

4) если в отношении распространителя имеется решение суда, запрещающее ему занятие данным видом деятельности;

5) если в отношении продукции иностранного СМИ имеется решение суда о наложении запрета на ее распространение на территории Республики Казахстан.

При отказе в учете иностранного СМИ распространителю дается мотивированный отказ в письменном виде в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Департамент имеет право в судебном порядке приостановить либо отозвать справку об учете иностранных СМИ в случаях нарушения распространителем законодательства Республики Казахстан о средствах массовой информации.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность Департамента основывается на следующих принципах:

1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;

2) вежливость;

3) предоставление исчерпывающей и полной информации;

4) защита и конфиденциальность информации.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора Департамента. Информацию о порядке обжалования, действия/бездействия уполномоченных должностных лиц и содействие в подготовке жалобы, можно получить в кабинете 235 и по телефону 8 (7232) 26-42-54.

22. Жалоба подается в приемную департамента, кабинет 235, а также на электронный адрес [dvp\\_vko@rambler.ru](mailto:dvp_vko@rambler.ru).

23. Потребителю возвращается второй экземпляр жалобы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего обращение. Ответ на поданную жалобу либо информацию о ходе рассмотрения жалобы потребитель может получить непосредственно в приемной Департамента (кабинет 235) или по телефону 26-42-54.

## **6. Контактная информация**

24. Почтовый адрес Департамента: 070019, Восточно-Казахстанская область, город Усть-Каменогорск, улица М.Горького, 40.

Государственное учреждение "Департамент внутренней политики Восточно-Казахстанской области", телефоны - 8 (7232) 26-42-54 (приемная), 8 (7232) 26-47-07 (отдел информационной политики и мониторинга СМИ).

Электронный адрес: [dvp\\_vko@rambler.ru](mailto:dvp_vko@rambler.ru).

Режим работы: ежедневно с 09.00 по 18.00 с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 часов, выходные дни - суббота и воскресенье.

Приемный день директора Департамента - понедельник с 15.00 по 18.00, заместителя директора - среда с 10.00 до 13.00.

*Директор департамента  
внутренней политики*

*Восточно-Казахстанской области Т.Тусипбеков*

Приложение к стандарту оказания государственной услуги "Постановка на учет иностранных средств массовой информации"

### **Значения показателей качества и доступности**

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя, %	Целевое значение показателя в 2008 году	Текущее значение показателя в отчетном году
<b>1. Своевременность</b>			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100	98	95
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100	98	95
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	95	95	90

2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100	98	95
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90	82	80
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80	75	70
3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50	40	30
<b>4. Процесс обжалования</b>			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5	0	0
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100	95	90
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	100	95	90
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	100	95	90
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100	95	90

**Приложение 2 к постановлению**

**Восточно - Казахстанского  
областного акимата от  
"08" апреля 2008 года N 527**

**С т а н д а р т**

**оказания государственной услуги  
"Постановка на учетную регистрацию (перерегистрацию)  
граждан, занимающихся миссионерской деятельностью"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок постановки на учетную регистрацию (перерегистрацию) граждан, занимающихся миссионерской деятельностью на территории Восточно-Казахстанской области.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статей 4-1 , 4-2

Закона Республики Казахстан "О свободе вероисповедания и религиозных объединениях", пункта 17-1 Правил въезда и пребывания иностранцев в Республике Казахстан, а также их выезда из Республики Казахстан, утвержденных постановлением Республики Казахстан от 28 января 2000 года N 136 "Отдельные вопросы правового регулирования пребывания иностранцев в Республике Казахстан".

4. Государственная услуга оказывается государственным учреждением "Департамент внутренней политики Восточно-Казахстанской области" (далее-Департамент) город Усть-Каменогорск, улица М.Горького, 40, кабинет 237 а, [www.akimvko.gov.kz](http://www.akimvko.gov.kz).

5. Формой завершения (результатом) государственной услуги является выдача свидетельства об учетной регистрации (перерегистрации) лица, осуществляющего миссионерскую деятельность на территории Восточно-Казахстанской области.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранным гражданам и лицам без гражданства.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) свидетельство об учетной регистрации лица, осуществляющего миссионерскую деятельность на территории Восточно-Казахстанской области, выдается в течение 7 дней со дня подачи потребителем необходимых документов ;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов 10 минут ;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов 10 минут ;

8. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте акима Восточно-Казахстанской области [www.akimvko.gov.kz](http://www.akimvko.gov.kz), опубликована в официальных источниках информации (в областных газетах "Дидар" и "Рудный Алтай"), размещена на информационном стенде Департамента .

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9.00 до 18.00 часов, перерыв с 13.00 до 14.00 часов. Прием осуществляется в порядке живой очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания .

11. Государственная услуга оказывается в здании Восточно-Казахстанского областного акимата М.Горького 40, кабинет 238 а, при входе в которое расположен контрольно-пропускной пункт, вследствие чего потребителю необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

## 2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребитель предоставляет:

1) заявление с указанием вероисповедной принадлежности, территории и срока миссионерской деятельности;

2) копию доверенности или иного документа, выданного религиозным объединением на право осуществления миссионерской деятельности;

3) копию свидетельства о регистрации или иного документа, удостоверяющего, что религиозное объединение, которое представляет миссионер, является официально зарегистрированным в соответствии с законодательством своей страны;

4) вызов религиозного объединения, зарегистрированного в Республике Казахстан;

5) литературу, аудио-, видеоматериалы и (или) иные предметы религиозного назначения, предназначенные для миссионерской деятельности. Дополнительное использование после учетной регистрации материалов религиозного содержания согласовывается с местными исполнительными органами.

При представлении указанных документов заявитель предъявляет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

Иностранные граждане, осуществляющие миссионерскую деятельность, представляют документы в течение 3 суток с момента регистрации паспорта.

Миссионеры на территории Восточно-Казахстанской области обязаны ежегодно проходить перерегистрацию.

13. Форма заявления на выдачу свидетельства об учетной регистрации лиц, осуществляющего миссионерскую деятельность на территории Восточно-Казахстанской области, располагается на веб-сайте акима Восточно-Казахстанской области [www.akimvko.gov.kz](http://www.akimvko.gov.kz), ее можно получить в Департаменте по адресу: город Усть-Каменогорск, улица М.Горького, 40, кабинет 237а.

14. Прием документов осуществляется ответственным должностным лицом Департамента (начальником или специалистом отдела по работе с политическими партиями и религиозными объединениями) в кабинете N 237а.

15. Потребителю выдается расписка о приеме документов, в котором содержится дата получения потребителем государственной услуги.

16. Выдача свидетельства потребителю осуществляется уполномоченным должностным лицом Департамента (начальником или специалистом отдела по работе с политическими партиями и религиозными объединениями) на основании выданной расписки в указанный в ней срок через личное посещение потребителя по адресу: город Усть-Каменогорск, улица М.Горького, 40, кабинет 237а.

17. Департамент может отказать потребителю в предоставлении государственной услуги на следующих основаниях:

1) если не представлены все необходимые документы, предусмотренные п.12 настоящего стандарта;

2) если указана неполная или недостоверная информация в документах, предусмотренных п.12 настоящего стандарта.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность Департамента основывается на следующих принципах:

1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;

2) вежливость;

3) предоставление исчерпывающей и полной информации;

4) защита и конфиденциальность информации;

5) обеспечение 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.

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 имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора Департамента. Информацию о порядке обжалования, действия/бездействия уполномоченных должностных лиц и содействие в подготовке жалобы, можно получить в кабинете 235 и по телефону 8 (7232) 26-42-54.

22. Жалоба подается в приемную Департамента, кабинет 235, а также на электронный адрес [dvp\\_vko@rambler.ru](mailto:dvp_vko@rambler.ru).

23. Потребителю возвращается второй экземпляр жалобы с указанием даты и времени регистрации, фамилией и инициалами лица, принявшего обращение. Ответ на поданную жалобу либо информацию о ходе рассмотрения жалобы потребитель может получить непосредственно в приемной Департамента (кабинет 235) или по телефону 8 (7232) 26-42-54.

### **6. Контактная информация**

24. Почтовый адрес Департамента: 070019, Восточно-Казахстанская область, город Усть-Каменогорск, улица М.Горького, 40.

Государственное учреждение "Департамент внутренней политики"

Восточно-Казахстанской области", телефоны - 8 (7232) 26-42-54 (приемная), 8 (7232) 26-47-07 (отдел информационной политики и мониторинга СМИ).

Электронный адрес: [dvp\\_vko@rambler.ru](mailto:dvp_vko@rambler.ru).

Режим работы: ежедневно с 09.00 по 18.00 с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 часов, выходные дни - суббота и воскресенье.

Приемный день директора Департамента - понедельник с 15.00 по 18.00, заместителя директора - среда с 10.00 до 13.00.

*Директор департамента  
внутренней политики*

*Восточно-Казахстанской области Т.Тусипбеков*

Приложение к стандарту оказания государственной услуги "Постановка на учетную регистрацию (перерегистрацию) граждан, занимающихся миссионерской деятельностью"

### **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	100%	90%	85%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	85%	80%
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	85%	80%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)	100%	85%	80%
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	80%	70%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	75%	70%
3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50%	40%	30%

<b>4. Процесс обжалования</b>			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,1%	0,15%	0,2%
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	75%	70%
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	85%	80%
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	95%	90%	85%
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95%	90%	85%

Приложение 3 к постановлению  
Восточно-Казахстанского  
областного акимата от  
8 апреля 2008 года N 527

## **С т а н д а р т**

**оказания государственной услуги  
"Регистрация контрактов на разведку, добычу  
или совмещенную разведку и добычу  
общераспространенных полезных ископаемых"**

### **1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок регистрации контрактов на разведку, добычу или совмещенную разведку и добычу общераспространенных полезных ископаемых (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статей 11 , 42, 44 Закона Республики Казахстан "О недрах и недропользовании"; постановления Правительства Республики Казахстан от 21 января 2000 года N 108 "Об утверждении Правил представления права недропользования в Республике К а з а х с т а н " .

4. Государственная услуга оказывается государственным учреждением " Департамент предпринимательства и промышленности Восточно-Казахстанской области" (далее - Департамент), по адресу город Усть-Каменогорск, улица М. Горького, 40, кабинет 306 .

5. Формой завершения (результат ом ) оказываемой государственной услуги является выдача сертификата государственной регистрации контракта на проведение операции по недропользованию.

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

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сертификат государственной регистрации контракта на проведение операции по недропользованию выдаются в течение 30 календарных дней с момента сдачи недропользователем необходимых документов;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов  
2 0 м и н у т ;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов  
2 0 м и н у т .

8. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Стандарт государственной услуги размещен на стенде Департамента по адресу город Усть-Каменогорск, улица М. Горького, 40, а также на сайте: [www.akimvko.gov.kz](http://www.akimvko.gov.kz).

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, кроме субботы и воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов, с перерывом с 13.00 до 14.00 часов, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в здании областного акимата по адресу г.Усть-Каменогорск, улица М. Горького, 40, кабинет 306, где располагается информационный стенд, в здании имеется зал ожидания с креслами, работает лифт.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставить:

1) заявление для получения государственной услуги;

2) заключение правовой экспертизы проекта контракта, которое выдается Департаментом юстиции Восточно-Казахстанской области (г. Усть-Каменогорск, ул. Ворошилова, 6, тел. 22-11-68, график работы ежедневно, кроме субботы и воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов);

3) заключение экологической экспертизы проекта контракта, которое выдается Восточно-Казахстанским областным территориальным управлением охраны окружающей среды (г. Усть-Каменогорск, ул. Потанина 12, тел. 27-36-82, график работы ежедневно, кроме субботы и воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов);

4) заключение налоговой экспертизы проекта контракта, которое выдается налоговым комитетом по Восточно-Казахстанской области (г. Усть-Каменогорск, ул. Пермитина, 27, тел. 24-02-3, график работы ежедневно, кроме субботы и воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов);

5) заключение экономической экспертизы проекта контракта, которое выдается департаментом экономики и бюджетного планирования

Восточно-Казахстанской области (г. Усть-Каменогорск, ул. М. Горького, 40, тел. 26-37-62, график работы ежедневно, кроме субботы и воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов);

б) заключение санитарно-эпидемиологической экспертизы проекта контракта, которое выдается департаментом государственного санитарно-эпидемиологического надзора Восточно-Казахстанской области (г. Усть-Каменогорск, пр. Независимости, 17 тел. 27-38-13, график работы ежедневно, кроме субботы и воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов);

7) согласование проекта контракта, рабочей программы и проекта горного отвода, которое выдается Восточно-Казахстанским областным территориальным управлением геологии и недропользования (г. Усть - Каменогорск, ул. Тохтарова, 35, тел. 26-65-48, график работы ежедневно, кроме субботы и воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов);

8) заключение органа промышленной безопасности, которое выдается управлением по государственному контролю за чрезвычайными ситуациями и промышленной безопасностью Восточно-Казахстанской области (г. Усть-Каменогорск, ул. Бурова, 63, тел. 26-13-73, график работы ежедневно, кроме субботы и воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов);

9) Контракт на проведение операций по недропользованию, заключенный между Акимом Восточно-Казахстанской области и недропользователем; рабочую программу;

10) протокол конкурсной комиссии о победителе Конкурса.

13. Заявление пишется в произвольной форме.

14. Прием документов осуществляет главный специалист отдела цветной металлургии и недропользования Департамента, по адресу: город Усть-Каменогорск, улица М. Горького, 40, кабинет 306.

15. Заявление недропользователя регистрируется в журнале регистрации для получения государственной услуги, в котором указываются номер и дата регистрации заявления, и выдается талон, в котором содержится дата получения потребителем государственной услуги.

16. Сертификат регистрируется в журнале и выдается лично представителю недропользователя при предъявлении талона регистрации в отделе цветной металлургии и недропользования Департамента по адресу: город Усть-Каменогорск, улица М. Горького, 40, кабинет 306.

17. Может быть отказано в предоставлении государственной услуги, в случае отсутствия документов, перечисленных в пункте 12 настоящего стандарта.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность Департамента основывается на принципах:

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

3) предоставления исчерпывающей и полной информации;

4) защиты и конфиденциальности информации;

5) 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.

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 начальника Департамента предпринимательства и промышленности Восточно-Казахстанской области. Информацию о порядке обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц и содействие в подготовке жалобы можно получить в кабинете 315, телефон: (8 7 2 3 2 ) 2 6 - 3 8 - 7 1 .

22. Жалобы направляются в письменной форме по почте, либо нарочно в адрес государственного учреждения "Департамент предпринимательства и промышленности Восточно-Казахстанской области", город Усть-Каменогорск, улица М. Горького, 40, кабинет 315.

Адрес электронной почты: [deppromvko@ukg.kz](mailto:deppromvko@ukg.kz) .

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета обращений физических, юридических лиц в приемной Департамента, о ходе рассмотрения жалобы можно узнать по телефону: (8 7232) 26-38-71.

#### **6. Контактная информация**

24. Контактные данные:

Адрес департамента предпринимательства и промышленности Восточно-Казахстанской области и контактный телефон: город Усть-Каменогорск, улица М. Горького, 40, тел. (8 7232) 26-38-71. График работы: ежедневно, кроме субботы и воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов, перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Адрес электронной почты: [deppromvko@ukg.kz](mailto:deppromvko@ukg.kz) .

Прием начальника Департамента по личным вопросам в среду с 16.00 до 1800 часов, кроме выходных и праздничных дней.

*Директор департамента  
предпринимательства и промышленности  
Восточно-Казахстанской области      Қ.Таукен*

Приложение к стандарту оказания государственной услуги "Регистрация контрактов на разведку, добычу или совмещенную разведку и добычу общераспространенных полезных ископаемых"

**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%	93 %	90 %
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 20 минут	95 %	90 %	88 %
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	95%	90%	85 %
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)	97%	95%	90 %
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	95%	90%	85 %
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90%	85%	80 %
3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50%	40%	30 %
<b>4. Процесс обжалования</b>			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,1%	0,15%	0,2 %
	85%	80%	75 %

4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок			
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	90%	85 %
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	95%	90%	85 %
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95%	90%	85 %

Приложение 4 к постановлению  
Восточно-Казахстанского  
областного акимата от  
8 апреля 2008 года N 527

**С т а н д а р т**  
**оказания государственной услуги**  
**"Регистрация договора залога на разведку, добычу**  
**и на совмещенную разведку и добычу**  
**общераспространенных полезных ископаемых"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок регистрации договора залога на разведку, добычу и на совмещенную разведку и добычу общераспространенных полезных ископаемых (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статьи 14 Закона Республики Казахстан "О недрах и недропользовании".

4. Государственная услуга оказывается государственным учреждением "Департамент предпринимательства и промышленности Восточно-Казахстанской области" (далее - Департамент) по адресу город Усть-Каменогорск, улица М. Горького, 40, кабинет 306.

5. Формой завершения (результатом) оказываемой государственной услуги, является выдача разрешения на передачу права недропользования в залог.

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

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) разрешение на передачу права недропользования в залог выдается в течение 45 дней со дня подачи заявления:

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов  
2 0 м и н у т ;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов 20 минут.

8. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Стандарт государственной услуги размещен на стенде Департамента по адресу город Усть-Каменогорск, улица М. Горького, 40, а также на сайте: [www.akimvko.gov.kz](http://www.akimvko.gov.kz).

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, кроме субботы и воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов, с перерывом с 13.00 до 14.00 часов, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в здании областного акимата по адресу г.Усть-Каменогорск, улица М. Горького, 40, кабинет 306, где располагается информационный стенд, в здании имеется зал ожидания с креслами, работает лифт.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставить в департамент предпринимательства и промышленности Восточно-Казахстанской области по адресу: город Усть-Каменогорск, улица М. Горького, 40, тел. (8 7232) 26-38-71, [deppromvko@ukg.kz](mailto:deppromvko@ukg.kz).

- 1) заявление недропользователя на получение государственной услуги;
- 2) информацию о физическом или юридическом лице, в пользу которого недропользователь намеревается произвести такую передачу.

Полученный кредит под залог права недропользования, должен быть использован только на цели недропользования, предусмотренные контрактом.

13. Заявление пишется в произвольной форме.

14. Прием документов осуществляет главный специалист отдела цветной металлургии и недропользования Департамента, по адресу: город Усть-Каменогорск, улица М. Горького, 40 кабинет 306.

15. Заявление недропользователя регистрируется в журнале регистрации для получения государственной услуги, в котором указываются номер и дата регистрации заявления, и выдается талон, в котором содержится дата получения потребителем государственной услуги.

16. Разрешение регистрируется в журнале и выдается лично представителю недропользователя при предъявлении талона регистрации в отделе цветной металлургии и недропользования Департамента по адресу: город Усть-Каменогорск, улица М. Горького, 40 кабинет 306.

17. Может быть отказано в предоставлении государственной услуги:

- 1) если лицо, которому предполагается передать право недропользования, не способно выполнить обязательства или часть обязательств (в случае частичной передачи права недропользования), возлагаемые на недропользователя

к о н т р а к т о м ;

2) предоставления недропользователем компетентному органу заведомо ложной информации ;

3) если передача права недропользования повлечет за собой несоблюдение требований по обеспечению национальной безопасности страны, в том числе в случае концентрации прав в рамках контракта и (или) концентрации прав на проведение операций в области недропользования.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность Департамента основывается на принципах:

1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;

2) вежливости ;

3) предоставления исчерпывающей и полной информации;

4) защиты и конфиденциальности информации.

5) 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 .

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 начальника Департамента предпринимательства и промышленности Восточно-Казахстанской области. Информацию о порядке обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц и содействие в подготовке жалобы можно получить в кабинете 315, телефон: (8 7 2 3 2 ) 2 6 - 3 8 - 7 1 .

22. Жалоба направляется в письменной форме по почте, либо нарочно в адрес государственного учреждения "Департамент предпринимательства и промышленности Восточно-Казахстанской области", город Усть-Каменогорск, улица М. Горького, 40, кабинет 315.

Адрес электронной почты: [deppromvko@ukg.kz](mailto:deppromvko@ukg.kz) .

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета обращений физических, юридических лиц в приемной Департамента, о ходе рассмотрения жалобы можно узнать по телефону: (8 7232) 26-38-71.

### **6. Контактная информация**

## 24. Контактные данные:

Адрес департамента предпринимательства и промышленности Восточно-Казахстанской области и контактный телефон: город Усть-Каменогорск, улица М. Горького, 40, тел. (8 7232) 26-38-71.

График работы: ежедневно, кроме субботы и воскресенья и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов, перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Адрес электронной почты: [deppromvko@ukg.kz](mailto:deppromvko@ukg.kz).

Прием начальника Департамента по личным вопросам в среду с 16.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

*Директор департамента  
предпринимательства и промышленности  
Восточно-Казахстанской области К.Таукен*

Приложение к стандарту оказания государственной услуги "Регистрация договора залога на разведку, добычу и на совмещенную разведку и добычу общераспространенных полезных ископаемых"

### **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%	90%	85%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	85%	80%
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	85%	80%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)	95%	85%	80%
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	60%	50%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%		70%

		75%	
3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50%	40%	30%
<b>4. Процесс обжалования</b>			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,1%	0,15%	02%
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	85%	75%	70%
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	85%	80%
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	95%	90%	85%
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей удовлетворенных вежливостью персонала	95%	90%	85%

Приложение 5 к постановлению  
Восточно-Казахстанского  
областного акимата от  
8 апреля 2008 года N 527

**С т а н д а р т**  
**оказания государственной услуги**  
**"Оформление актов на право частной собственности**  
**на земельный участок"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению актов на право частной собственности на земельные участки (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании статей 14-1, 16, 23, 43 Земельного кодекса Республики Казахстан.

4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение "Управление земельных отношений Восточно-Казахстанской области" (далее - Управление).

5. Формой завершения (результатом) услуги является выдача идентификационного документа (далее - Государственный акт) на право частной собственности на земельные участки.

6. Государственная услуга оказывается негосударственным юридическим лицам Республики Казахстан (далее - потребитель).

7. Сроки ограничений по времени при оказании данной государственной услуги :

1) изготовление Восточно-Казахстанским дочерним государственным предприятием "Государственный научно-производственный центр земельных ресурсов и землеустройства" (далее - ДГП) Государственного акта до 1 месяца;

2) экспертиза и выдача изготовленного ДГП Государственного акта Управлением в течение 2 дней;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов 40 минут ;

4) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении государственной услуги 40 минут.

8. Государственная услуга оказывается на безвозмездной основе.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте акима Восточно-Казахстанской области: [www.akimvko.gov.kz](http://www.akimvko.gov.kz) , размещена на информационном стенде Управления по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502, электронный адрес: [zemvko@mail.east.telecom](mailto:zemvko@mail.east.telecom) .

10. График работы по оказанию услуги: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 9.00 до 18.00 с перерывом с 13.00 до 14.00 часов. Прием осуществляется в порядке живой очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания .

11. Услуга оказывается в кабинетах Управления, приспособленных для работы с потребителями услуг, на информационном стенде располагаются образцы и перечень необходимых документов. В здании Управления установлен пропускной режим, условия для людей с ограниченными возможностями не предусмотрены.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставить ( предъявить ) :

1) удостоверение личности (паспорт) физического лица (на имя которого выдается Государственный акт и лица доверенного на получение);

2) доверенность руководителя юридического лица на получение Государственного акта ;

3) Государственный акт на право частной собственности на земельные участки, который изготавливается в ДГП. Для изготовления Государственного акта физические и юридические лица должны подать заявку с приложением решения местного исполнительного органа о предоставлении соответствующего права на земельный участок. Форму заявки и перечень необходимых документов можно получить в Управлении по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К.

Либкнехта, 19, кабинет 502 телефон: 8 (7232) 253681 и в ДГП по адресу: город Усть-Каменогорск, улица Ворошилова, 152, телефон: 8 (7232) 478336, 1 этаж, отдел приема и регистрации документов.

13. Заполнение бланков при оказании государственной услуги не требуется.

14. Документы, указанные в пункте 12 настоящего стандарта, сдаются в Управление, специалистам отдела подготовки предложений по предоставлению и изъятию земельных участков, кабинет N 515.

15. Подтверждением о сдаче документов для получения Государственного акта на земельный участок является расписка работника канцелярии Управления, с датой сдачи документа и присвоенным порядковым номером.

16. Государственные акты выдаются Управлением потребителю при личном посещении по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502 телефон: 8 (7232) 253681.

17. Основанием для отказа в оказании услуги может послужить отсутствие указанных в пункте 12 настоящего стандарта документов.

### **3. Принципы работы**

18. При оказании государственной услуги Управление руководствуется следующими принципами:

1) вежливость;

2) обеспечение защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя;

3) обеспечение сохранности документов, которые потребитель не получил в установленные сроки.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги юридическим лицам измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя начальника Управления. Информацию о порядке обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц можно получить у специалистов Управления по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502, телефон: 8 (7232) 253681.

22. Жалобы подаются в приемную Управления, кабинет 502, а также на адрес

электронной почты: [zemvko@mail.east.telecom](mailto:zemvko@mail.east.telecom).

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц. Ход рассмотрения жалобы можно узнать по телефону: 8 (7232) 253681.

## 6. Контактная информация

24. Контактные данные Управления:  
адрес: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502; тел/  
ф а к с : 8 ( 7 2 3 2 ) 2 5 3 6 8 1 ;

адрес электронной почты: [zemvko@mail.east.telecom](mailto:zemvko@mail.east.telecom) .  
график работы по оказанию услуги: ежедневно, кроме выходных и  
праздничных дней с 9.00 до 18.00 с перерывом с 13.00 до 14.00 часов;  
прием по личным вопросам начальника Управления в четверг с 16.00 до 18.00  
часов, кроме выходных и праздничных дней.

*Н а ч а л ь н и к  
управления земельных отношений  
Восточно-Казахстанской области К. Толеубеков*

Приложение к стандарту оказания  
государственной услуги  
"Оформление актов на право  
частной собственности"

### 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	85	80
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	85	80	75
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	85	80
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом ( произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100	95	90

3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90	85	80
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80	70	65
3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50	0,5	0
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5	0,2	0,1
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100	90	85
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90	85	80
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90	85	80
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90	85	80

**Приложение 6 к постановлению  
Восточно-Казахстанского  
областного акимата от  
8 апреля 2008 года N 527**

**С т а н д а р т  
оказания государственной услуги  
"Оформление актов на право постоянного землепользования"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению актов на право постоянного землепользования на земельные участки (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании, статей 14-1 , 16 , 34 , 43 Земельного кодекса Республики Казахстан.

4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение " Управление земельных отношений Восточно-Казахстанской области" (далее -

У п р а в л е н и е ) .

5. Формой завершения (результатом) оказания услуги является выдача идентификационного документа (далее - Государственный акт) на право постоянного землепользования на земельные участки.

6. Государственная услуга оказывается государственным юридическим лицам Республики Казахстан (далее - потребитель).

7. Сроки ограничений по времени при оказании данной государственной у с л у г и :

1) изготовление Восточно-Казахстанским дочерним государственным предприятием "Государственный научно-производственный центр земельных ресурсов и землеустройства" (далее - ДГП) Государственного акта до 1 месяца;

2) экспертиза и выдача изготовленного ДГП Государственного акта Управлением в течении 2 дней;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов 4 0 м и н у т ;

4) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении государственной услуги 40 минут.

8. Государственная услуга оказывается на безвозмездной основе.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте акима Восточно-Казахстанской области: [www.akimvko.gov.kz](http://www.akimvko.gov.kz) , размещена на информационном стенде Управления по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502, электронный адрес: [zemvko@mail.east.telecom](mailto:zemvko@mail.east.telecom) .

10. График работы по оказанию услуги: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 9.00 до 18.00 с перерывом с 13.00 до 14.00 часов. Прием осуществляется в порядке живой очереди, без предварительной записи и у с к о р е н н о г о о б с л у ж и в а н и я .

11. Услуга оказывается в кабинетах Управления, приспособленных для работы с потребителями услуг, на информационном стенде располагаются образцы и перечень необходимых документов. В здании Управления установлен пропускной режим, условия для людей с ограниченными возможностями не предусмотрены.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставить ( п р е д љ я в и т ь ) :

1) удостоверение личности (паспорт) физического лица (на имя которого выдается Государственный акт и лица, доверенного на получение);

2) доверенность руководителя юридического лица на получение Государственного акта ;

3) Государственный акт на право постоянного землепользования на земельные участки, который изготавливается в ДГП. Для изготовления Государственного акта физические и юридические лица должны подать заявку с приложением решения местного исполнительного органа о предоставлении соответствующего права на земельный участок. Форму заявки и перечень необходимых документов можно получить в Управлении по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502 телефон: 8 (7232) 253681 и в ДГП по адресу: город Усть-Каменогорск, улица Ворошилова, 152, телефон: 8 (7232) 478336, 1 этаж, отдел приема и регистрации документов.

13. Заполнение бланков при оказании государственной услуги не требуется.

14. Документы, указанные в пункте 12 настоящего стандарта, сдаются в Управление, специалистам отдела подготовки предложений по предоставлению и изъятию земельных участков, кабинет N 515.

15. Подтверждением о сдаче документов для получения Государственного акта на земельный участок является расписка работника канцелярии Управления, с датой сдачи документа и присвоенным порядковым номером.

16. Государственные акты выдаются Управлением потребителю при личном посещении по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502 телефон: 8 (7232) 253681.

17. Основанием для отказа в оказании услуги может послужить отсутствие указанных в пункте 12 настоящего стандарта документов.

### **3. Принципы работы**

18. При оказании государственной услуги Управление руководствуется следующими принципами:

1) вежливость;

2) обеспечение защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя;

3) обеспечение сохранности документов, которые потребитель не получил в установленные сроки.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги юридическим лицам измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя начальника Управления. Информацию о порядке обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц можно получить у специалистов Управления по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502, телефон: 8 (7232) 2 5 3 6 8 1 .

22. Жалобы подаются в приемную Управления кабинет 502, а также на адрес электронной почты: [zemvko@mail.east.telecom](mailto:zemvko@mail.east.telecom).

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц. Ход рассмотрения жалобы можно узнать по телефону: 8 (7232) 253681.

## 6. Контактная информация

24. Контактные данные Управления:  
 адрес: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502;  
 тел/факс: 8 (7232) 253681;  
 адрес электронной почты: [zemvko@mail.east.telecom](mailto:zemvko@mail.east.telecom);  
 график работы по оказанию услуги: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 9.00 до 18.00 с перерывом с 13.00 до 14.00 часов;  
 прием по личным вопросам начальника Управления в четверг с 16.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

*Н а ч а л ь н и к  
 у п р а в л е н и я   з е м е л ь н ы х   о т н о ш е н и й  
 В о с т о ч н о - К а з а х с т а н с к о й   о б л а с т и   К . Т о л е у б е к о в*

Приложение к стандарту оказания государственной услуги "Оформление актов на право постоянного землепользования"

**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	85	80
	85	80	75

1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут			
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	85	80
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100	95	90
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90	85	80
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80	70	65
3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50	0,5	0
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5	0,2	0,1
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100	90	85
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90	85	80
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90	85	80
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90	85	80

Приложение 7 к постановлению  
Восточно-Казахстанского  
областного акимата  
от 8 апреля 2008 года N 527  
**С т а н д а р т**  
**оказания государственной услуги**  
**"Оформление актов на право временного возмездного**  
**(долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды)"**

## 1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению актов на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) на земельные участки (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании, статей 14-1, 16, 37, 43 Земельного кодекса Республики Казахстан.

4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение "Управление земельных отношений Восточно-Казахстанской области" (далее - Управление).

5. Формой завершения (результатом) оказания услуги является выдача идентификационного документа (далее - Государственный акт) на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) на земельные участки.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранным гражданам, лицам без гражданства, не государственным юридическим лицам, а так же международным организациям (далее - потребитель).

7. Сроки ограничений по времени при оказании данной государственной услуги:

1) изготовление Восточно-Казахстанским дочерним государственным предприятием "Государственный научно-производственный центр земельных ресурсов и землеустройства" (далее - ДГП) Государственного акта до 1 месяца;

2) экспертиза и выдача изготовленного ДГП Государственного акта Управлением в течении 2 дней;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов 40 минут;

4) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении государственной услуги 40 минут.

8. Государственная услуга оказывается на безвозмездной основе.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте акима Восточно-Казахстанской области: [www.akimvko.gov.kz](http://www.akimvko.gov.kz), размещена на информационном стенде Управления по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502. электронный адрес: [zemvko@mail.east.telecom](mailto:zemvko@mail.east.telecom).

10. График работы по оказанию услуги: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 9.00 до 18.00 с перерывом с 13.00 до 14.00 часов. Прием осуществляется в порядке живой очереди, без предварительной записи и

ускоренного

обслуживания.

11. Услуга оказывается в кабинетах Управления, приспособленных для работы с потребителями услуг, на информационном стенде располагается образцы и перечень необходимых документов. В здании Управления установлен пропускной режим, условия для людей с ограниченными возможностями не предусмотрены.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставить (предъявить):

1) удостоверение личности (паспорт) физического лица (на имя которого выдается Государственный акт и лица доверенного на получение);

2) доверенность руководителя юридического лица на получение Государственного акта;

3) Государственный акт на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) на земельные участки, который изготавливается в ДГП. Для изготовления Государственного акта физические и юридические лица должны подать заявку с приложением решения местного исполнительного органа о предоставлении соответствующего права на земельный участок. Форму заявки и перечень необходимых документов можно получить в Управлении по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502 телефон: 8 (7232) 253681 и в ДГП по адресу: город Усть-Каменогорск, улица Ворошилова, 152, телефон: 8 (7232) 478336, 1 этаж, отдел приема и регистрации документов.

13. Заполнение бланков при оказании государственной услуги не требуется.

14. Документы, указанные в пункте 12 настоящего стандарта, сдаются в Управление, специалистам отдела подготовки предложения по предоставлению и изъятию земельных участков, кабинет N 515.

15. Подтверждением о сдаче документов для получения Государственного акта на земельный участок является расписка работника канцелярии Управления, с датой сдачи документа и присвоенным порядковым номером.

16. Государственные акты выдаются Управлением потребителю при личном посещении по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502 телефон: 8 (7232) 253681.

17. Основанием для отказа в оказании услуги может послужить отсутствие указанных в пункте 12 настоящего стандарта документов.

## **3. Принципы работы**

18. При оказании государственной услуги Управление руководствуется следующими принципами:

1) вежливость;

2) обеспечение защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя;

3) обеспечение сохранности документов, которые потребитель не получил в установленные сроки.

#### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги физическим и юридическим лицам измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя начальника Управления. Информацию о порядке обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц можно получить у специалистов Управления по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502, телефон: 8 (7232) 2 5 3 6 8 1 .

22. Жалобы подаются в приемную Управления кабинет 502, а также на адрес электронной почты: [zemvko@mail.east.telecom](mailto:zemvko@mail.east.telecom).

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц. Ход рассмотрения жалобы можно узнать по телефону: 8 (7232) 253681.

#### **6. Контактная информация**

24. Контактные данные Управления:  
адрес: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502;  
тел/факс: 8 (7232) 253681;

адрес электронной почты: [zemvko@mail.east.telecom](mailto:zemvko@mail.east.telecom) .

график работы по оказанию услуги: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 9.00 до 18.00 с перерывом с 13.00 до 14.00 часов;

прием по личным вопросам начальника Управления в четверг с 16.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

*Н а ч а л ь н и к*

*управления земельных отношений*

*Восточно-Казахстанской области*

*К. Толеубеков*

Приложение к стандарту

оказания государственной услуги

"Оформление актов на право



4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90	85	80
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных персоналом персоналом вежливостью	90	85	80

Приложение 8 к постановлению

Восточно-Казахстанского

областного акимата

от 8 апреля 2008 года N 527

**С т а н д а р т**

**оказания государственной услуги**

**"Оформление актов на право временного землепользования"**

### 1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по оформлению актов на право временного безвозмездного землепользования на земельные участки (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании, статей 14-1, 16, 36, 43 Земельного кодекса Республики Казахстан.

4. Государственную услугу оказывает государственное учреждение "Управление земельных отношений Восточно-Казахстанской области" (далее - У п р а в л е н и е ) .

5. Формой завершения (результатом) оказания услуги является выдача идентификационного документа (далее - Государственный акт) на право временного безвозмездного землепользования на земельные участки.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан и юридическим лицам Республики Казахстан (далее - потребитель).

7. Сроки ограничений по времени при оказании данной государственной у с л у г и :

1) изготовление Восточно-Казахстанским дочерним государственным предприятием "Государственный научно-производственный центр земельных ресурсов и землеустройства" (далее - ДГП) Государственного акта до 1 месяца;

2) экспертиза и выдача изготовленного ДГП Государственного акта Управлением в течении 2 дней;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов 40 минут;

4) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении государственной услуги 40 минут.

8. Государственная услуга оказывается на безвозмездной основе.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайте акима Восточно-Казахстанской области: [www.akimvko.gov.kz](http://www.akimvko.gov.kz), размещена на информационном стенде Управления по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502, электронный адрес: [zemvko@mail.east.telecom](mailto:zemvko@mail.east.telecom).

10. График работы по оказанию услуги: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 9.00 до 18.00 с перерывом с 13.00 до 14.00 часов. Прием осуществляется в порядке живой очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Услуга оказывается в кабинетах Управления, приспособленных для работы с потребителями услуг, на информационном стенде располагается образцы и перечень необходимых документов. В здании Управления установлен пропускной режим, условия для людей с ограниченными возможностями не предусмотрены.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги необходимо предоставить (предъявить):

1) удостоверение личности (паспорт) физического лица (на имя которого выдается Государственный акт и лица, доверенного на получение);

2) доверенность руководителя юридического лица на получение Государственного акта;

3) Государственный акт на право временного землепользования (аренды) на земельные участки, который изготавливается в ДГП. Для изготовления Государственного акта физические и юридические лица должны подать заявку с приложением решения местного исполнительного органа о предоставлении соответствующего права на земельный участок. Форму заявки и перечень необходимых документов можно получить в Управлении по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502 телефон: 8 (7232) 253681 и в ДГП по адресу: город Усть-Каменогорск, улица Ворошилова, 152, телефон: 8 (7232) 478336, 1 этаж, отдел приема и регистрации документов.

13. Заполнение бланков при оказании государственной услуги не требуется.

14. Документы, указанные в пункте 12 настоящего стандарта, сдаются в Управление, специалистам отдела подготовки предложения по предоставлению и изъятию земельных участков, кабинет N 515.

15. Подтверждением о сдаче документов для получения Государственного акта на земельный участок является расписка работника канцелярии Управления, с датой сдачи документа и присвоенным порядковым номером.

16. Государственные акты выдаются Управлением потребителю при личном

посещении по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502 телефон: 8 (7232) 253681.

17. Основанием для отказа в оказании услуги может послужить отсутствие указанных в пункте 12 настоящего стандарта документов.

### **3. Принципы работы**

18. При оказании государственной услуги Управление руководствуется следующими принципами:

- 1) вежливость;
- 2) обеспечение защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя;
- 3) обеспечение сохранности документов, которые потребитель не получил в установленные сроки.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги физическим и юридическим лицам измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 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. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя начальника Управления. Информацию о порядке обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц можно получить у специалистов Управления по адресу: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502, телефон: 8 (7232) 253681.

22. Жалобы подаются в приемную Управления, кабинет 502, а также на адрес электронной почты: [zemvko@mail.east.telecom](mailto:zemvko@mail.east.telecom).

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц. Ход рассмотрения жалобы можно узнать по телефону: 8 (7232) 253681.

### **6. Контактная информация**

24. Контактные данные Управления:  
адрес: город Усть-Каменогорск, улица К. Либкнехта, 19, кабинет 502;  
тел/факс: 8 (7232) 253681;  
адрес электронной почты: [zemvko@mail.east.telecom](mailto:zemvko@mail.east.telecom) .  
график работы по оказанию услуги: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 9.00 до 18.00 с перерывом с 13.00 до 14.00 часов;

прием по личным вопросам начальника Управления в четверг с 16.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

*Н а ч а л ь н и к*  
*Управления земельных отношений*  
*Восточно-Казахстанской области*      *К. Толеубеков*

Приложение к стандарту оказания государственной услуги "Оформление актов на право временного землепользования"

**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
<b>1. Своевременность</b>			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100	85	80
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	85	80	75
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	85	80
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100	95	90
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90	85	80
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80	70	65
3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50	0,5	0
<b>4. Процесс обжалования</b>			
	0,5	0,2	0,1

4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг			
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100	90	85
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90	85	80
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90	85	80
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90	85	80

Приложение 9 к постановлению  
Восточно-Казахстанского  
областного акимата  
от 8 апреля 2008 года N 527

**С т а н д а р т**  
**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 (далее - государственная услуга).

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании подпункта б) статьи 8 Закона Республики Казахстан "О культуре", 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. Государственная услуга оказывается экспертной комиссией по вывозу и ввозу культурных ценностей при управлении культуры Восточно-Казахстанской области, город Усть-Каменогорск, улица Головкова, 29.

5. Формой завершения (результатом) государственной услуги является выдача заключения экспертной комиссии о наличии у вывозимого предмета культурной ценности.

6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам, предоставляющим на экспертизу культурные ценности заявленные к вывозу (

далее - потребитель).

7. Государственная услуга предоставляется:

- 1) в течении пяти рабочих дней со дня регистрации заявления;
- 2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов (при регистрации, получении талона) 15 минут;
- 3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов 15 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги и необходимых документах размещена на информационных и справочных стендах в фойе Восточно-Казахстанского архитектурно-этнографического и природно-ландшафтного музея-заповедника, а также на официальном сайте: [www.etnography.narod.ru](http://www.etnography.narod.ru), по электронному адресу: e-mail: [etnografvko@mail.ru](mailto:etnografvko@mail.ru), в официальных областных газетах "Рудный Алтай" и "Дидар".

10. Государственная услуга предоставляется ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9.00 до 18.00 часов, перерыв с 13.00 до 14.00 часов. Прием осуществляется в порядке живой очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Услуга оказывается в кабинете Казенного государственного коммунального предприятия "Восточно-Казахстанский областной архитектурно-этнографический и природно-ландшафтный музей-заповедник" Управления культуры Восточно-Казахстанской области (далее - Предприятие), город Усть-Каменогорск, улица Головкова, 29, кабинет 6. В фойе и кабинете имеются информационные стенды с образцами заполненных бланков.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги потребитель предоставляет:

Заявление, в котором должна содержаться информация о собственнике (имя, фамилия и отчество, дата рождения, гражданство, место проживания и прописки, контактный телефон, реквизиты юридического лица), об основании возникновения у него права собственности на представленные предметы, а также их описание. При временном вывозе с территории Республики Казахстан предмета, рассматриваемого как культурная ценность, указываются цель вывоза, условия транспортировки и сроки его нахождения за пределами территории Республики Казахстан.

Заявление от юридического лица подписывается первым руководителем, либо лицом его замещающим.

К заявлению прилагаются:

- 1) копия документа, удостоверяющего личность гражданина, или свидетельства о регистрации (перерегистрации) юридического лица, заверенная

н о т а р и а л ь н о ;

2) копия договора принимающей стороны о целях и условиях нахождения культурных ценностей ;

3) фотография размером 10x15 сантиметров каждой культурной ценности или ее составляющих частей ;

4) документы, подтверждающие право собственности на культурные ценности ;

5) приказ руководителя организации о возложении ответственности на определенное лицо за сохранность культурных ценностей на период временного вывоза - для юридических лиц ;

6) предметы, рассматриваемые как культурные ценности, подлежащие экспертизе .

13. Бланки заявлений можно получить в Предприятии по адресу город Усть-Каменогорск, улица Головкова, 29, кабинет 6, [www.: culturevko.uka.kz](http://www.culturevko.uka.kz).

14. Прием документов осуществляется в Предприятии председателем экспертной комиссии по адресу город Усть-Каменогорск, улица Головкова, 29, кабинет 6 .

15. Заявителю выдается уведомление о получении заявления и материалов к нему с указанием регистрационного номера заявления; количества и названий приложенных документов и предметов; даты и места выдачи документов; фамилии, имени, отчества сотрудника экспертной комиссии, принявшего заявление .

16. Выдача заключения осуществляется председателем или сотрудником экспертной комиссии по вывозу и ввозу культурных ценностей при управлении культуры Восточно-Казахстанской области ежедневно на основании уведомления, в указанный в нем срок при личном посещении, по адресу город Усть-Каменогорск, улица Головкова, 29, кабинет 6.

17. Основаниями для приостановления оказания государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги является:

1) отсутствие необходимых документов, предоставление заведомо ложных сведений ;

2) неудовлетворительное физическое состояние вывозимых культурных ценностей, указанное в заключении экспертной комиссии, за исключением случаев временного вывоза их в целях реставрации;

3) нахождение культурных ценностей в международном и (или) государственном розыске ;

4) несоответствие цели вывоза, указанной в заключении экспертной комиссии , с целью, предусмотренной в заявлении.

Заявителю выдается письменное обоснование причины отказа.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность экспертной комиссии основывается на принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) вежливости;
- 3) предоставления исчерпывающей информации;
- 4) обеспечения сохранности документов и предметов;
- 5) защиты и конфиденциальности информации.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности, согласно приложению 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. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя начальника управления культуры Восточно-Казахстанской области. Информацию о порядке обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц и содействие в подготовке жалобы можно получить в кабинете 1, телефон: 8 (7232) 25 - 28 - 30.

22. Жалоба подается в приемную Управления культуры города Усть-Каменогорска ул.Крылова 80, кабинет 1, а также на электронный адрес [culturevko@mail.ru](mailto:culturevko@mail.ru).

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета обращений физических (юридических) лиц, заявителю выдается талон с входящим номером, датой и личной подписью принявшего документ, ход рассмотрения жалобы можно узнать по телефону: 8 (7232) 25-28-30.

В случае, если потребитель не согласен с решением Управления, то он имеет право на обжалование в судебном порядке.

### **6. Контактная информация**

24. Контактные данные:

Начальник управления культуры Восточно-Казахстанской области:

Адрес: город Усть-Каменогорск, улица Крылова 80, кабинет 1, телефон: 8 (7232) 25 - 28 - 30.

Адрес электронной почты: [culturevko@mail.ru](mailto:culturevko@mail.ru).

График работы: ежедневно с 09.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, перерыв с 13.00 до 14.00.

Прием по личным вопросам в четверг с 16.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

Заместитель начальника управления культуры Восточно-Казахстанской области:

Адрес: город Усть-Каменогорск, улица Крылова 80, кабинет 3 телефон: 8 (7232) 26 - 90 - 09 .

Адрес электронной почты: [nurzhazivko@mail.ru](mailto:nurzhazivko@mail.ru).

График работы: ежедневно с 09.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, перерыв с 13.00 до 14.00.

Прием по личным вопросам в среду с 16.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

*Н а ч а л ь н и к  
у п р а в л е н и я к у л ь т у р ы*

*Восточно-Казахстанской области К. Мыржыкбай*

Приложение к стандарту оказания государственной услуги "Выдача заключения о наличии у вывозимого предмета культурной ценности"

**Таблица: Значения показателей качества и доступности**

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя	Текущее значение показателя
1	2	3	4
<b>1. Своевременность</b>			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100	95	90
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 15 минут	95	85	80
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90	88	85
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом	100	95	90
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90	85	80

3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	100	95	90
3.3. % (доля) информации о государственной услуге, представленной в Интернете	50	45	40
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей, потребителей по данному виду услуг	0,5	1	-
4.2.% (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100	90	-
4.3.% (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90	80	-
4.4.% (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90	80	-
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95	90	

**Приложение 10 к постановлению**

**Восточно-Казахстанского  
областного акимата  
от 8 апреля 2008 года N 527**

**С т а н д а р т  
оказания государственной услуги**

**"Выдача справок - медицинских свидетельств о смерти"**

**1. Общие положения**

1. Данный стандарт определяет порядок выдачи справок - медицинских свидетельств (далее - медицинские свидетельства) о смерти медицинскими организациями Восточно-Казахстанской области (далее - государственная услуга )

2. Форма оказываемой услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Инструкции по заполнению, выдаче медицинской документации, удостоверяющей случаи рождения, смерти, перинатальной смерти, утвержденной Приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан от 27 августа 2007 года N 520 "О введении медицинской документации, удостоверяющей случаи рождения, смерти и перинатальной смерти".

4. Государственная услуга оказывается врачом (средним медицинским работником) медицинской организации или физическим лицом, занимающимся

частной медицинской практикой, на основании осмотра трупа, записей в медицинской документации, предшествующего наблюдения за больным или результатов вскрытия.

5. Formой завершения (результатом) государственной услуги является выдача врачебных свидетельств о смерти.

6. Государственная услуга оказывается родственникам умершего или лицам, проживающим вместе с ним, в случае отсутствия таковых органам внутренних дел, обнаружившим труп (далее - потребитель).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) в случае проведения патологоанатомического вскрытия врачебное свидетельство о смерти оформляется в день вскрытия с учетом его результатов;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче документов 30 минут.

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

8. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

9. Стандарт оказания государственной услуги располагается на веб-сайте акима Восточно-Казахстанской области [www.akimvko.gov.kz](http://www.akimvko.gov.kz), веб-сайте государственного учреждения "Департамент здравоохранения Восточно-Казахстанской области" (далее - Департамент) [www.densaulik-vko.kz](http://www.densaulik-vko.kz), опубликована в официальных источниках информации (в областных газетах "Дидар" и "Рудный Алтай"), размещена на информационном стенде Департамента и на информационных стендах регистратур медицинских организаций.

10. Государственная услуга предоставляется в медицинской организации ежедневно, кроме воскресенья, с 8.00 часов до 17.00 часов с перерывом на обед с 12.00 до 14.00 часов. Прием осуществляется в порядке живой очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга предоставляется в кабинете врача медицинских организаций.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для оказания государственной услуги необходимо предоставить удостоверение личности умершего или другой документ, удостоверяющий его личность.

13. Для получения государственной услуги заполнение бланков не требуется.

14. Документы предъявляются врачу (среднему медицинскому работнику) в медицинской организации по месту смерти.

15. Врачебное свидетельство о смерти заверяется круглой печатью медицинской организации или физического лица, занимающегося частной медицинской практикой и подписью медицинского работника, оформившего

свидетельство, после чего получатель отрывного врачебного свидетельства о смерти расписывается в его получении в корешке свидетельства.

16. Оформление врачебного свидетельства о смерти происходит в процессе личного посещения родственниками или лицами, проживающим вместе с умершим, медицинской организации или физического лица, занимающегося частной медицинской практикой.

17. Оснований для отказа в предоставлении услуги не имеется.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность медицинских организаций и физических лиц, занимающихся частной медицинской практикой основывается на принципах:

- 1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- 2) вежливости;
- 3) предоставление исчерпывающей и полной информации;
- 4) защиты и конфиденциальности информации.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты оказания услуги - выдачи врачебного свидетельства о смерти потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности услуги, по которым оценивается работа медицинских организаций здравоохранения, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги можно обратиться по адресу город Усть-Каменогорск, ул. Гоголя, 36, кабинет 203 к начальнику административного отдела Департамента, который разъяснит порядок обжалования действия/бездействия уполномоченных должностных лиц и окажет содействие в подготовке жалобы на имя директора.

22. Жалоба подается в письменной форме в Департамент здравоохранения Восточно-Казахстанской области по адресу город Усть-Каменогорск, улица Гоголя, 36, кабинет 203.

23. Поданная жалоба регистрируется в журнале регистрации обращений граждан, где указывается срок и место получения ответа, ход рассмотрения жалобы можно узнать по телефону 8 (7232) 52 32 21.

В случае, если потребитель не согласен с решением Департамента и/или считает действия уполномоченных должностных лиц неправомерными, не удовлетворен предпринятыми мерами, и/или данный вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанции, а также при наличии иных причин, он

имеет право направить письменную жалобу/обращение в аппарат акима Восточно-Казахстанской области по адресу город Усть-Каменогорск, улица М.Горького, 40, кабинет 175.

## **6. Контактная информация**

24. Контактные телефоны Департамента указываются в официальных источниках информации и на информационных стендах, расположенных в Д е п а р т а м е н т е .

Почтовый адрес: 070003, Восточно-Казахстанская область, город Усть-Каменогорск, ул. Гоголя, 36, телефон 52-32-02 (приемная), 52-32-21.

Государственное учреждение "Департамент здравоохранения Восточно-Казахстанской области". Электронный адрес: [uk\\_oblzdrav@mail.ru](mailto:uk_oblzdrav@mail.ru).

Режим работы: ежедневно с 09.00 по 18.00 с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 часов, выходные дни - суббота и воскресенье.

*Д и р е к т о р  
департамента здравоохранения  
Восточно-Казахстанской области Э.Калиев*

Приложение к стандарту  
оказания государственной услуги  
"Выдача справок - врачебных  
свидетельств о смерти"

### **Таблица. Значения показателей качества и доступности**

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в 2008 году	Текущее значение показателя в отчетном году
<b>1. Своевременность</b>			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100	98	95
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100	98	95
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	95	92	90
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100	98	95
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90	85	80
	90	85	80

3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза			
3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50	45	40
<b>4. Процесс обжалования</b>			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,1	0	0
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100	95	90
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	100	95	90
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	100	95	90
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей удовлетворенных вежливостью персонала	100	95	90