Утвержден            
постановлением Правительства  
 Республики Казахстан     
 от 5 марта 2014 года № 183

**Стандарт государственной услуги**  
**«Выдача архивных справок»**

**1. Общие положения**

      1. Государственная услуга «Выдача архивных справок» (далее – государственная услуга).  
      2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством культуры и информации Республики Казахстан (далее – Министерство).  
      3. Государственная услуга оказывается Комитетом информации и архивов Министерства, местными исполнительными органами, государственным учреждением «Национальный архив Республики Казахстан», центральными государственными архивами, государственными архивами областей, городов, районов и их филиалами (далее – услугодатель).  
     Прием документов и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через:  
      1) услугодателя;  
      2) Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета по контролю автоматизации государственных услуг и координации деятельности центров обслуживания населения Министерства транспорта и коммуникации Республики Казахстан (далее – ЦОН);  
      3) веб-портал «электронного правительства» www.e.gov.kz (далее – портал).

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      4. Срок оказания государственной услуги:  
      1) с момента сдачи пакета документов услугодателю, в ЦОН, а также при обращении на портал – 15 (пятнадцать) календарных дней.  
      В случаях, когда для оказания государственной услуги необходимо изучение документов двух и более организаций, а также периода более чем за пять лет, услугодателем срок оказания государственной услуги продлевается не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается услугополучателю в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации документов.  
      День сдачи пакета документов в ЦОН не входит в срок оказания государственной услуги;  
      2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов – 15 (пятнадцать) минут;  
      3) максимально допустимое время обслуживания – 15 (пятнадцать) минут.  
      5. Форма оказания государственной услуги: электронная и (или) бумажная.  
      6. Результат государственной услуги:  
      1) у услугодателя, в ЦОНе – выдача архивных справок;  
      2) на портале – уведомление о готовности архивных справок.  
      Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная и (или) бумажная.  
      7. Государственная услуга оказывается на бесплатной основе физическим и юридическим лицам (далее – услугополучатель) на основании архивных документов по вопросам социально-правового характера: подтверждение трудового стажа и размера заработной платы, возраста, образования и квалификации, награждения государственными и ведомственными наградами, перечисления пенсионных взносов и социальных отчислений, присвоения ученых степеней и званий, нахождения на излечении, в местах заключения, эвакуации и реабилитации, в зонах экологического бедствия, о насильственном угоне и репатриации, актов гражданского состояния, имущественных прав.  
      8. График работы:  
      1) услугодателя – размещен на интернет-ресурсе Министерства: www.mki.gov.kz, в разделе «Государственные услуги». Государственная услуга оказывается в порядке очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания;  
      2) ЦОНа – с понедельника по субботу включительно, с 9.00 до 20.00 часов без перерыва на обед, кроме выходных и праздничных дней, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается в порядке «электронной очереди» без ускоренного обслуживания, при желании услугополучателя, возможно «бронирование» электронной очереди посредством портала;  
      3) портала – круглосуточно (за исключением технических перерывов, связанных с проведением ремонтных работ).  
      9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя (либо его представителя по доверенности):  
      1) к услугодателю:  
      документ, удостоверяющий личность услугополучателя и (или) документ, удостоверяющий полномочия доверенного лица (для идентификации личности услугополучателя);  
      заполненное заявление в произвольной форме, с указанием сведений, которые необходимо подтвердить для услугополучателя, а также ИИНа, почтового адреса, контактного телефона;  
      2) в ЦОН:  
      документ, удостоверяющий личность услугополучателя и (или) документ, удостоверяющий полномочия доверенного лица (для идентификации личности услугополучателя);  
      заполненное заявление по форме, согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги, с обязательным указанием сведений, которые необходимо подтвердить для услугополучателя, а также ИИНа, почтового адреса, контактного телефона.  
      Сведения документов, удостоверяющих личность услугополучателя, работник ЦОНа получает из соответствующих государственных информационных систем в форме электронных данных, удостоверенных ЭЦП уполномоченных лиц государственных органов.  
      Работник ЦОНа получает письменное согласие услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, при оказании государственных услуг, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.  
      Работник ЦОНа сверяет подлинность оригиналов с воспроизведенными электронными копиями документов, после чего возвращает оригиналы услугополучателю.  
     При приеме документов через ЦОН услугополучателю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:  
      номера и даты приема заявления;  
      вида запрашиваемой государственной услуги;  
      количества и название приложенных документов;  
      даты (времени) и места выдачи документов;  
      фамилии, имени, отчества работника ЦОНа, принявшего заявление на оформление документов;  
      фамилии, имени, отчества услугополучателя, фамилии, имени, отчества представителя услугополучателя, и их контактные телефоны.  
      В ЦОНе выдача готового результата государственной услуги осуществляется его работником на основании расписки, при предъявлении документа, удостоверяющего личность и (или) документа, удостоверяющего полномочия доверенного лица (для идентификации личности услугополучателя или доверенного лица).  
      В случаях, когда услугополучатель не обратился за результатом услуги в указанный срок, ЦОН обеспечивает его хранение в течение одного месяца, после чего передает его услугодателю.  
      Невостребованный готовый результат государственной услуги в течении трех рабочих дней направляется услугополучателю посредством почтовой связи по указанному в заявлении адресу;  
      3) на портал:  
      запрос в форме электронного документа, удостоверенного ЭЦП услугополучателя.  
      Сведения документа, удостоверяющего личность услугополучателя, работник услугодателя получает посредством портала из соответствующих государственных информационных систем в форме электронных данных, удостоверенных ЭЦП уполномоченных лиц государственных органов.  
      Через портал в «личном кабинете» услугополучателя отображается статус о принятии запроса для оказания государственной услуги с указанием даты получения результата государственной услуги.  
      10. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов, согласно перечню, предусмотренному настоящим стандартом государственной услуги, работник ЦОНа отказывает в приеме документов и выдает расписку по форме, согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги.

**3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия)**  
**услугодателя и (или) его должностных лиц, центров обслуживания**  
**населения и (или) их работников по вопросам оказания**  
**государственных услуг**

      11. Обжалование решений, действий (бездействий) услугодателя и (или) его должностных лиц, ЦОНов и (или) их работников по вопросам оказания государственных услуг: жалоба подается на имя руководителя услугодателя по адресам, указанным в пункте 14 настоящего стандарта государственной услуги, либо на имя руководителя Министерства по адресу: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, здание «Дом министерств», 15 подъезд, кабинет № 314, телефон 8 (7172) 74-01-27.  
      Жалобы принимаются в письменной форме по почте или в электронном виде, либо нарочно через канцелярию услугодателя, или Министерства, по адресам, указанным на интернет-ресурсе: www.mki.gov.kz, в разделе «Государственные услуги».  
      Подтверждением принятия жалобы является регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя, или Министертсва, и выдача талона с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу. После регистрации жалоба направляется руководителю услугодателя, или Министерства, для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.  
     В жалобе:  
      1) физического лица – указываются его фамилия, имя, отчество, почтовый адрес;  
      2) юридического лица – его наименование, почтовый адрес, исходящий номер и дата.  
      Обращение подписывается услугополучателем.  
      Жалоба на действия (бездействия) работника ЦОНа направляется к руководителю ЦОНа по адресам и телефонам, указанным на интернет-ресурсеЦОНа: www.con.gov.kz.  
      Подтверждением принятия жалобы в канцелярии ЦОНа, поступившей как нарочно, так и почтой, является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата регистрации проставляются на втором экземпляре жалобы или сопроводительном письме к жалобе). После регистрации жалоба направляется руководителю ЦОНа для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.  
      Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя, Министерства или ЦОНа подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется услугополучателю посредством почтовой связи либо выдается нарочно в канцелярии услугодателя, Министерства или ЦОНа.  
      Информацию о порядке обжалования можно получить по телефону единого контакт-центра: 1414.  
      При отправке жалобы через портал услугополучателю из «личного кабинета» доступна информация об обращении, которая обновляется в ходе обработки обращения услугодателем (отметки о доставке, регистрации, исполнении, ответ о рассмотрении или отказе в рассмотрении).  
      В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель может обратиться с жалобой в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.  
      Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.  
      12. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, услугополучатель может обратиться в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

**4. Иные требования с учетом особенностей оказания**  
**государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной**  
**форме и через центры обслуживания населения**

      13. Услугополучателям, у которых по состоянию здоровья отсутствует возможность личной явки в ЦОН, прием документов, необходимых для оказания государственной услуги, производится работником ЦОНа с выездом по месту жительства услугополучателя.  
      14. Адреса мест оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсах:  
      1) услугодателя – www.mki.gov.kz, раздел «Государственные услуги»;  
      2) ЦОНа – www.con.gov.kz.  
      15. Услугополучатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через портал при условии наличия ЭЦП.  
      16. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством «личного кабинета» портала, а также единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.  
      17. Контактные телефоны справочных служб по вопросам оказания государственной услуги указаны на интернет-ресурсеwww.mki.gov.kz, раздел «Государственные услуги». Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 1414.

Приложение 1             
к стандарту государственной услуги  
 «Выдача архивных справок»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 (наименование улугодателя)     
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(ФИО руководителя)          
от: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 (ФИО услугополучателя)     
Почтовый адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
ИИН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Заявление**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      Приложение:  
      1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;  
      2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;  
      3) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

     Согласен на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                                 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
        (подпись)                                         (дата)

Приложение 2             
к стандарту государственной услуги  
 «Выдача архивных справок»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 (Ф.И.О., либо наименование     
 организации услугополучателя)   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 (адрес услугополучателя)

**Расписка**  
                  **об отказе в приеме документов**

      Руководствуясь подпунктом 2 статьи 20 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах», отдел № \_\_\_\_\_ филиала РГП «Центр обслуживания населения» (указать адрес) отказывает в приеме документов на оказание государственной услуги «Выдача архивных справок» ввиду представления Вами неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги, а именно:  
      Наименование отсутствующих документов:  
      1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;  
      2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;  
      3) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
      Настоящая расписка составлена в 2 экз., по одному для каждой стороны.

**ФИО (работника ЦОН)**                        **(подпись)**

Исп. Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Получил: Ф.И.О. / подпись услугополучателя/

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.