

**Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттарын бекіту туралы**

*Күшін жойған*

Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2007 жылғы 12 қазандағы N 286 Бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2007 жылғы 30 қарашада Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 5019 болып енгізілді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2010 жылғы 30 наурыздағы N 91 Бұйрығымен

**Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Әділет министрінің 2010.03.30 N 91 Бұйрығымен.**

"Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 558 қаулысын іске асыру мақсатында, "Әділет органдары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 7-бабы 2-тармағының 3) тармақшасын басшылыққа ала отырып,  
**БҰЙЫРАМЫН:**

**1. Қоса беріліп отырған:**

1) осы бұйрыққа 1-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы запастағы офицерлерді әскери есепке алу және одан шығару стандарты;

2) осы бұйрыққа 2-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы запастағы солдаттарды, сержанттарды әскери есепке алу және одан шығару стандарты;

3) осы бұйрыққа 3-қосымшаға сәйкес халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы әскерге шақырылушыларды әскери есепке алу және одан шығару стандарты бекітілсін.

2. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Әділет вице-министріне жүктелсін.

3. Осы бұйрық ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

*Министр*

*" К е л і с і л г е н "*

*Қазақстан Республикасының  
Қорғаныс министрі*

*2007 жыл*

Қазақстан

Республикасы

Әділет

министрінің

м. а.

2007

жылғы

12

қазандағы

**Мемлекеттік қызмет көрсетудің  
стандарты "Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы  
запастағы офицерлерді әскери есепке алу және одан шығару"**

**1. Жалпы ережелер**

1. Осы стандарт ел қорғанысын және мемлекет қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін әскерге шақырылатын және жұмылдырылатын адами ресурстарды тиімді пайдалану мүддесінде олардың сандық және сапалық құрамын айқындау мақсатымен халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы запастағы офицерлерді әскери есепке алу және одан шығару тәртібін анықтайды.

Шетелде уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын әскери есепке алу олар Қазақстан Республикасына тұрақты тұруға келген кезде жүзеге асырылады.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Әскери міндеттілік және әскери қызмет туралы" Қазақстан Республикасы Заңының, "Қазақстан Республикасында әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке алуды жүргізу тәртібі туралы ережені бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2006 жылғы 5 мамырдағы № 371 қаулысының; "Жергілікті әскери басқару органдары туралы Ережені бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 12 қаңтардағы № 1232 қаулысының (ҚПҮ) негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті әскери басқару органдары (қала, аудан), (бұдан әрі - уәкілетті орган) және халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - Орталық) көрсетеді.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің аяқталу нысаны әскери билетке және азаматтарды тіркеу кітабына әскери есепке алу/есептен шығару туралы белгі (мөртаңба қойылады) болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет:

- 1) әскери-есептік мамандығы жоқ әйелдерді;
- 2) әскери міндетті атқарудан босатылғандарды;
- 3) бас бостандығынан айыру түрінде жазасын өтеп жатқандарды;
- 4) Қазақстан Республикасының шегінен тыс жерлерде тұрақты тұратындарды қоспағанда, әскери есепке алынуға тиіс азаматтардың барлық санаттарын қамтиды.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) құжаттарды ресімдеу мерзімі - құжаттардың уәкілетті органға келіп түскен сәттен бастап бір жұмыс күн.

2) кезек күту уақыты - 30 минуттан аспайды.

**Ескерту. 7-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Әділет министрінің 2009.02.11 N 12 бұйрығымен.**

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің, Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігінің және тізбесі осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген орталықтарының веб-сайттарында, сондай-ақ ресми ақпарат көздерінде және орталықтардағы стендтерде орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет жексенбіні қоспағанда, аптасына алты күн, үзіліссіз сағат 9.00-ден 20.00-ге дейін белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес көрсетіледі. Қабылдау алдын ала жазылусыз, (электрондық) кезектілік және жедел қызмет көрсету тәртібінде жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызмет тұтынушының тұратын жері бойынша Орталық ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтама бюросы, күту үшін креслолар, толтырылған бланк үлгілері бар ақпараттық стендтер орналасқан.

## **2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі**

12. Запастағы офицерлерді әскери есепке алу және одан шығару үшін мынадай құжаттар ұсынылуы қажет:

1) әскери есепке алу үшін:  
белгіленген үлгідегі арыз;  
жеке куәліктің көшірмесі;

7 күн мерзімде әскери есептен шығу туралы белгімен әскери билет немесе у а қ ы т ш а к у ә л і к ;

жүргізуші куәлігінің көшірмесі (ол бар болған жағдайда);  
азаматтарды тіркеу кітабы;

2) әскери есептен шығару үшін:  
белгіленген үлгідегі арыз;

әскери билет немесе уақытша куәлік әскери билеттің орнына;  
азаматтарды тіркеу кітабы;

13. Бланкілер күту залындағы арнайы тағанда орналастырылады, не Орталықтың консультантында болады.

14. Құжаттарды қабылдау "терезенің" арналғаны және атқаратын функциясы туралы ақпарат ілінген, сондай-ақ Орталық қызметкерінің тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетілген "терезе" арқылы жүзеге асырылады.

15. Тұтынушыға тиісті құжаттарды қабылданғаны туралы көрсетілген қолхат беріледі:

- 1) өтініштің нөмірі мен қабылданған күні;
- 2) өтініш берілген мемлекеттік қызметтің түрі;
- 3) қосымша берілген құжаттардың саны мен атауы;
- 4) құжаттың берілген күні (уақыты) және жері;
- 5) өтінішті құжаттарды ресімдеуге қабылдаған Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты.

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді Орталық инспекторы "терезе" арқылы күн сайын мерзімі көрсетілген қолхат негізінде жүзеге асырады.

17. Құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктер (түзетулер, тазартулар) анықталған жағдайда, уәкілетті орган құжаттар пакетін алғаннан кейін бір жұмыс күні ішінде қайтару себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа қайтарып береді.

Құжаттар пакетін алғаннан кейін Орталық оларды алғаннан кейін бір жұмыс күні ішінде тұтынушыға хабарлайды және уәкілетті органның қайтару себебі туралы жазбаша негіздемесін береді.

Егер тұтынушы құжаттарды алу үшін мерзімінде келмесе, Орталық олардың 1 ай бойы сақталуын қамтамасыз етеді, содан кейін оларды уәкілетті органдарға береді.

### **3. Жұмыс қағидаттары**

18. Орталықтар қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
- 2) қызметтік борышын орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) с ы п а й ы л ы қ ;
- 4) толық әрі түгел ақпаратты беру;
- 5) ақпараттың қорғалуы және құпиялылығы.

### **4. Жұмыс нәтижелері**

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 2-қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

## 5. Шағымдану тәртібі

21. Шағым ауызша немесе жазбаша нысанда почта арқылы немесе қолданыстағы заңнамада көзделген жағдайларда электрондық түрде не Орталықтың кеңсесі арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

22. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша наразылық болған жағдайда шағым Орталық директорының немесе Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына жасалады.

23. Қабылданған шағым Орталық ақпаратын есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Заңнамада белгіленген тәртіппен берілген өтініштер міндетті түрде қабылдануға, тіркелуге, есепке алынуға және қаралуға тиіс.

## 6. Байланыс ақпараты

24. Орталық директорының жұмыс істеу және қабылдау кестесі Орталықтың жұмыс кестесіне сәйкес анықталады.

Орталықтың байланыс телефондары ресми ақпарат көздерінде және Орталық үй-жайларында орналасқан стенділерде көрсетіледі.

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, N 35 көшесі, N 8 үй, веб-сайт: [www.minjust.kz.](http://www.minjust.kz), Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігі: 010000, Астана қаласы, еркін экономикалық аймағы N 2 үй, веб-сайт: [www.mod.kz.](http://www.mod.kz)

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N п/п	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасу мекенжайлары	Телефондары нөмірі
1	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жубанова көш., үй 2	37-02-06
2	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 70 "а" көш.	40-65-62
3	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көш., 97 үй	37-70-65
4	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., 81 көш., 85 үй	43-84-14

5	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көш., 221 үй	263-82-51
6	Алматы қаласы Түркісіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9 үй	234-09-64
7	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көш., 9 үй	248-17-77
8	Көкшетау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Әуезов көш., 189 "а" үй	40-10-76
9	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көш., 109 үй	57-84-84
10	Талдықорған қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ., Тәуелсіздік, көш. 67 "б" үй	24-41-33
11	Атырау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймұханов көш., 16 үй	35-47-05
12	Орал қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қ., Жамбыл көш., 81 үй	28-40-73, 28-13-12
13	Тараз қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Қойгелді көш., 158 "а" үй	43-84-18 (вн. 147)
14	Қарағанды қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Мұқанов көш., 5 үй	77-26-57, 77-37-43
15	Қарағанды қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-03
16	Қарағанды қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Октябрь ауданы, 21 шағын ауд., 67 үй	42-72-60 (вн. 137)
17	Қарағанды қаласының N 4 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Теміртау қ., Блюхер көш., 23 үй	98-65-87
18	Қостанай қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қ., Таран көш., 114 үй	53-45-74
19	Қызылорда қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., Мұратбаев көш., б/н	23-05-78
20	Ақтау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-16
21	Шымкент қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/с	30-06-79
22	Шымкент қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/с	21-46-37

23	Павлодар қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көш., 48 үй	33-47-55
24	Петропавл қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көш., 157 үй	33-66-16
25	Өскемен қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көш., 37 "а" үй	22-24-28
26	Өскемен қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Ушанов көш., 99/1үй	29-61-28
27	Өскемен қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ., 408-ші тоқсан, 21 үй	33-55-93

## Мемлекеттік қызмет көрсету

### стандартына 2 қосымша

#### Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылғы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есептік жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақытылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
<b>2. Сапа</b>			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. құжаттар дұрыс ресімделген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылар құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызмет көрсетулердің, ақпараттардың % (үлесі)	50%	40%	

<b>4. Шағымдану процесі</b>			
4.1. қызмет көрсетудің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санымен негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізді шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібімен қанағаттандырылған тұтынушылардың % (үлесі)	85%	75%	
4.4. шағымдану мерзімімен қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

**Қ а з а қ с т а н                      Р е с п у б л и к а с ы**

**Ә д і л е т                      м и н и с т р і н і ң                      м . а .**

**2 0 0 7                      ж ы л ғ ы                      1 2                      қ а з а н д а ғ ы**

**№                      2 8 6                      б ұ й р ы ғ ы н а**

2-қосымша

**Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты "Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы запастағы солдаттарды, сержанттарды әскери есепке алу және одан шығару"**

**1. Жалпы ережелер**

1. Осы стандарт ел қорғанысын және мемлекет қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін әскерге шақырылатын және жұмылдырылатын адами ресурстарды тиімді пайдалану мүддесінде олардың сандық және сапалық құрамын айқындау мақсатымен запастағы солдаттарды, сержанттарды әскери есепке алу және одан шығару тәртібін анықтайды.

Шетелде уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын әскери есепке алу олар Қазақстан Республикасына тұрақты тұруға келген кезде жүзеге асырылады.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Әскери міндеттілік және әскери қызмет туралы" Қазақстан Республикасы Заңының , "Қазақстан Республикасында әскери



міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке алуды жүргізу тәртібі туралы ережені бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2006 жылғы 5 мамырдағы N 371 қаулысының; "Жергілікті әскери басқару органдары туралы Ережені бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 12 қаңтардағы N 1232 қаулысының (ҚПҮ) негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті әскери басқару органдары (қала, аудан), (бұдан әрі - уәкілетті орган) және халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - Орталық) көрсетеді.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің аяқталу нысаны әскери билетке және азаматтарды тіркеу кітабына әскери есепке алу/есептен шығару туралы белгі (мөртаңба қойылады) болып табылады.

#### 6. Мемлекеттік қызмет:

- 1) әскери-есептік мамандығы жоқ әйелдерді;
- 2) әскери міндетті атқарудан босатылғандарды;
- 3) бас бостандығынан айыру түрінде жазасын өтеп жатқандарды;
- 4) Қазақстан Республикасының шегінен тыс жерлерде тұрақты тұратындарды қоспағанда, әскери есепке алынуға тиіс азаматтардың барлық санаттарын қамтиды.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

- 1) құжаттарды ресімдеу мерзімі - құжаттардың уәкілетті органға келіп түскен сәттен бастап бір жұмыс күн.
- 2) кезек күту уақыты - 30 минуттан аспайды.

**Ескерту. 7-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Әділет министрінің 2009.02.11 N 12 бұйрығымен.**

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің, Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігінің және тізбесі осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген орталықтарының веб-сайттарында, сондай-ақ ресми ақпарат көздерінде және орталықтардағы стендтерде орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет жексенбіні қоспағанда, аптасына алты күн, үзіліссіз сағат 9.00-ден 20.00-ге дейін белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес көрсетіледі. Қабылдау алдын ала жазылусыз, (электрондық) кезектілік және жедел қызмет көрсету тәртібінде жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызмет тұтынушының тұратын жері бойынша Орталық ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтама бюросы, күту үшін креслолар, толтырылған бланк үлгілері бар ақпараттық стендтер орналасқан.

## 2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Запастағы солдаттарды, сержанттарды әскери есепке алу және одан шығару үшін мынадай құжаттар ұсынылуы қажет:

- 1) әскери есепке алу үшін:  
белгіленген үлгідегі арыз;  
жеке куәліктің көшірмесі;

7 күн мерзімде әскери есептен шығу туралы белгімен әскери билет немесе у а қ ы т ш а к у ә л і к ;

жүргізуші куәлігінің көшірмесі (ол бар болған жағдайда);  
азаматтарды тіркеу кітабы;

- 2) әскери есептен шығару үшін:  
белгіленген үлгідегі арыз;

әскери билет немесе уақытша куәлік әскери билеттің орнына;  
азаматтарды тіркеу кітабы;

13. Бланкілер күту залындағы арнайы тағанда орналастырылады, не Орталықтың консультантында болады.

14. Құжаттарды қабылдау "терезенің" арналғаны және атқаратын функциясы туралы ақпарат ілінген, сондай-ақ Орталық қызметкерінің тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетілген "терезе" арқылы жүзеге асырылады.

15. Тұтынушыға тиісті құжаттарды қабылданғаны туралы көрсетілген қолхат б е р і л е д і :

- 1) өтініштің нөмірі мен қабылданған күні;
- 2) өтініш берілген мемлекеттік қызметтің түрі;
- 3) қосымша берілген құжаттардың саны мен атауы;
- 4) құжаттың берілген күні (уақыты) және жері;

5) өтінішті құжаттарды ресімдеуге қабылдаған Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты.

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді Орталық инспекторы "терезе" арқылы күн сайын мерзімі көрсетілген қолхат негізінде жүзеге асырады.

17. Құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктер (түзетулер, тазартулар) анықталған жағдайда, уәкілетті орган құжаттар пакетін алғаннан кейін бір жұмыс күні ішінде қайтару себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа қайтарып береді.

Құжаттар пакетін алғаннан кейін Орталық оларды алғаннан кейін бір жұмыс күні ішінде тұтынушыға хабарлайды және уәкілетті органның қайтару себебі туралы жазбаша негіздемесін береді.

Егер тұтынушы құжаттарды алу үшін мерзімінде келмесе, Орталық олардың 1 ай бойы сақталуын қамтамасыз етеді, содан кейін оларды уәкілетті органдарға береді.

### **3. Жұмыс қағидаттары**

18. Орталықтар қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
- 2) қызметтік борышын орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) с ы п а й ы л ы қ ;
- 4) толық әрі түгел ақпаратты беру;
- 5) ақпараттың қорғалуы және құпиялылығы.

### **4. Жұмыс нәтижелері**

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 2-қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

### **5. Шағымдану тәртібі**

21. Шағым ауызша немесе жазбаша нысанда почта арқылы немесе қолданыстағы заңнамада көзделген жағдайларда электрондық түрде не Орталықтың кеңсесі арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

22. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша наразылық болған жағдайда шағым Орталық директорының немесе Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына жасалады.

23. Қабылданған шағым Орталық ақпаратын есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Заңнамада белгіленген тәртіппен берілген өтініштер міндетті түрде қабылдануға, тіркелуге, есепке алынуға және қаралуға тиіс.

### **6. Байланыс ақпараты**

24. Орталық директорының жұмыс істеу және қабылдау кестесі Орталықтың жұмыс кестесіне сәйкес анықталады.

Орталықтың байланыс телефондары ресми ақпарат көздерінде және Орталық үй-жайларында орналасқан стенділерде көрсетіледі.

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, N 35 көшесі, N 8 үй, веб-сайт: [www.minjust.kz](http://www.minjust.kz), Қазақстан

Республикасы Қорғаныс министрлігі: 010000, Астана қаласы, еркін экономикалық аймағы N 2 үй, веб-сайт: www.mod.kz.

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N п/п	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасу мекенжайлары	Телефондары нөмірі
1	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жұбанова көш., үй 2	37-02-06
2	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	А с т а н а қ . , 70 "а" көш.	40-65-62
3	А с т а н а қ а л а с ы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көш., 97 үй	37-70-65
4	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	А с т а н а қ . , 81 көш., 85 үй	43-84-14
5	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көш., 221 үй	263-82-51
6	Алматы қаласы Түркісіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9 үй	234-09-64
7	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көш., 9 үй	248-17-77
8	Көкшетау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Әуезов көш., 189 "а" үй	40-10-76
9	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көш., 109 үй	57-84-84
10	Талдықорған қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ., Тәуелсіздік, көш. 67 "б" үй	24-41-33
11	Атырау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймұханов көш., 16 үй	35-47-05
12	Орал қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	О р а л қ . , Жамбыл көш., 81 үй	28-40-73, 28-13-12
13	Тараз қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Т а р а з қ . , Қойгелді көш., 158 "а" үй	43-84-18 (вн. 147)
14	Қарағанды қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Мұқанов көш., 5 үй	77-26-57, 77-37-43
15	Қарағанды қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-03

16	Қарағанды қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Октябрь ауданы, 21 шағын ауд., 67 үй	42-72-60 (вн. 137)
17	Қарағанды қаласының N 4 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Теміртау қ., Блюхер көш., 23 үй	98-65-87
18	Қостанай қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қ., Таран көш., 114 үй	53-45-74
19	Қызылорда қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., Муратбаев көш., б/н	23-05-78
20	Ақтау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-16
21	Шымкент қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/с	30-06-79
22	Шымкент қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/с	21-46-37
23	Павлодар қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көш., 48 үй	33-47-55
24	Петропавл қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көш., 157 үй	33-66-16
25	Өскемен қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көш., 37 "а" үй	22-24-28
26	Өскемен қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Ушанов көш., 99/1үй	29-61-28
27	Өскемен қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ., 408-ші тоқсан, 21 үй	33-55-93

## Мемлекеттік қызмет көрсету

### стандартына 2 қосымша

#### Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылғы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есептік жыл- дағы ағым- дағы мәні
<b>1. Уақытылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	

1.2. қызмет алу үшін кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
<b>2. Сапа</b>			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. құжаттар дұрыс ресімделген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылар құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызмет көрсетулердің, ақпараттардың % (үлесі)	50%	40%	
<b>4. Шағымдану процесі</b>			
4.1. қызмет көрсетудің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санымен негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізді шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібімен қанағаттандырылған тұтынушылардың % (үлесі)	85%	75%	
4.4. шағымдану мерзімімен қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

Қ а з а қ с т а н                      Р е с п у б л и к а с ы  
Ә д і л е т                      м и н и с т р і н і ң                      м . а .  
2 0 0 7                      ж ы л ғ ы                      1 2                      қ а з а н д а ғ ы  
N                      2 8 6                      б ұ й р ы ғ ы н а  
3-қосымша

# **Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты "Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы әскерге шақырылушыларды әскери есепке алу және одан шығару"**

## **1. Жалпы ережелер**

1. Осы стандарт шақырылушылар санын айқындау, Қазақстан Республикасының Қарулы Күштеріне, басқа да әскерлері мен әскери құралымдарына әскерге шақырылатындарды уақтылы ауыстыруды дайындау жөніндегі іс-шараларды әзірлеу, әскерге шақырылушылардың әскери есепке алу Ережесін бақылауды жүзеге асыру, жастарды әскери қызметке даярлауға жергілікті әскери басқару органдары (қаланың, ауданның) жан-жақты көмек көрсету мен әскери есепке алуды жүргізу мақсатымен есепке алу тәртібін анықтайды.

Шетелде уақытша тұратын Қазақстан Республикасының азаматтарын әскери есепке алу олар Қазақстан Республикасына тұрақты тұруға келген кезде жүзеге асырылады.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет "Әскери міндеттілік және әскери қызмет туралы" Қазақстан Республикасы Заңының, "Қазақстан Республикасында әскери міндеттілер мен әскерге шақырылушыларды әскери есепке алуды жүргізу тәртібі туралы ережені бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2006 жылғы 5 мамырдағы N 371 қаулысының; "Жергілікті әскери басқару органдары туралы Ережені бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2005 жылғы 12 қаңтардағы N 1232 қаулысының (ҚПҮ) негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті жергілікті әскери басқару органдары (қала, аудан), (бұдан әрі - уәкілетті орган) және халыққа қызмет көрсету орталықтары (бұдан әрі - Орталық) көрсетеді.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің аяқталу нысаны әскери билетке және азаматтарды тіркеу кітабына әскери есепке алу/есептен шығару туралы белгі (мөртаңба қойылады) болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет:

- 1) әскери-есептік мамандығы жоқ әйелдерді;
- 2) әскери міндетті атқарудан босатылғандарды;
- 3) бас бостандығынан айыру түрінде жазасын өтеп жатқандарды;
- 4) Қазақстан Республикасының шегінен тыс жерлерде тұрақты тұратындарды қоспағанда, әскери есепке алынуға тиіс азаматтардың барлық санаттарын қамтиды.

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) құжаттарды ресімдеу мерзімі - құжаттардың уәкілетті органға келіп түскен сәттен бастап бір жұмыс күн.

2) кезек күту уақыты - 30 минуттан аспайды.

**Ескерту. 7-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Әділет министрінің 2009.02.11 N 12 бұйрығымен.**

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің, Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігінің және тізбесі осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген орталықтарының веб-сайттарында, сондай-ақ ресми ақпарат көздерінде және орталықтардағы стендтерде орналастырылады.

10. Мемлекеттік қызмет жексенбіні қоспағанда, аптасына алты күн, үзіліссіз сағат 9.00-ден 20.00-ге дейін белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес көрсетіледі. Қабылдау алдын ала жазылусыз, (электрондық) кезектілік және жедел қызмет көрсету тәртібінде жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызмет тұтынушының тұратын жері бойынша Орталық ғимаратында көрсетіледі. Залда анықтама бюросы, күту үшін креслолар, толтырылған бланк үлгілері бар ақпараттық стендтер орналасқан.

## **2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі**

12. Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы әскерге шақырылушыларды әскери есепке алу және одан шығару үшін мынадай құжаттар ұсынылуы қажет:

1) әскери есепке алу үшін:  
белгіленген үлгідегі арыз;  
жеке куәліктің көшірмесі;

7 күн мерзімде әскери есептен шығу туралы белгімен тіркеу туралы куәлік;  
жүргізуші куәлігінің көшірмесі (ол бар болған жағдайда);

азаматтарды тіркеу кітабы;

2) әскери есептен шығару үшін:  
белгіленген үлгідегі арыз;

әскери билет немесе уақытша куәлік әскери билеттің орнына;  
азаматтарды тіркеу кітабы;

13. Бланкілер күту залындағы арнайы тағанда орналастырылады, не Орталықтың консультантында болады.



14. Құжаттарды қабылдау "терезенің" арналғаны және атқаратын функциясы туралы ақпарат ілінген, сондай-ақ Орталық қызметкерінің тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетілген "терезе" арқылы жүзеге асырылады.

15. Тұтынушыға тиісті құжаттарды қабылданғаны туралы көрсетілген қолхат беріледі:

- 1) өтініш берілген мемлекеттік қызметтің түрі;
- 2) қосымша берілген құжаттардың саны мен атауы;
- 3) құжаттың берілген күні (уақыты) және жері;
- 4) өтінішті құжаттарды ресімдеуге қабылдаған Орталық инспекторының тегі, аты, әкесінің аты.

16. Тұтынушыға дайын құжаттарды беруді Орталық инспекторы "терезе" арқылы күн сайын мерзімі көрсетілген қолхат негізінде жүзеге асырады.

17. Құжаттарды ресімдеу кезінде қателіктер (түзетулер, тазартулар) анықталған жағдайда, уәкілетті орган құжаттар пакетін алғаннан кейін бір жұмыс күні ішінде қайтару себептерін жазбаша дәлелдеп, Орталыққа қайтарып береді.

Құжаттар пакетін алғаннан кейін Орталық оларды алғаннан кейін бір жұмыс күні ішінде тұтынушыға хабарлайды және уәкілетті органның қайтару себебі туралы жазбаша негіздемесін береді.

Егер тұтынушы құжаттарды алу үшін мерзімінде келмесе, Орталық олардың 1 ай бойы сақталуын қамтамасыз етеді, содан кейін оларды уәкілетті органдарға береді.

### **3. Жұмыс қағидаттары**

18. Орталықтар қызметі мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
- 2) қызметтік борышын орындау кезінде заңдылықты сақтау;
- 3) с ы п а й ы л ы қ ;
- 4) толық әрі түгел ақпаратты беру;
- 5) ақпараттың қорғалуы және құпиялылығы.

### **4. Жұмыс нәтижелері**

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандартқа 2-қосымшаға сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, мекеменің немесе өзге де субъектілердің жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

## 5. Шағымдану тәртібі

21. Шағым ауызша немесе жазбаша нысанда почта арқылы немесе қолданыстағы заңнамада көзделген жағдайларда электрондық түрде не Орталықтың кеңсесі арқылы жұмыс күндері қолма-қол қабылданады.

22. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша наразылық болған жағдайда шағым Орталық директорының немесе Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі басшылығының атына жасалады.

23. Қабылданған шағым Орталық ақпаратын есепке алу журналында тіркеледі және заңнамада белгіленген мерзімде қаралады.

Заңнамада белгіленген тәртіппен берілген өтініштер міндетті түрде қабылдануға, тіркелуге, есепке алынуға және қаралуға тиіс.

## 6. Байланыс ақпараты

24. Орталық директорының жұмыс істеу және қабылдау кестесі Орталықтың жұмыс кестесіне сәйкес анықталады.

Орталықтың байланыс телефондары ресми ақпарат көздерінде және Орталық үй-жайларында орналасқан стенділерде көрсетіледі.

25. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мекен-жайы: 010000, Астана қаласы, N 35 көшесі, N 8 үй, веб-сайт: [www.minjust.kz](http://www.minjust.kz), Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігі: 010000, Астана қаласы, еркін экономикалық аймағы N 2 үй, веб-сайт: [www.mod.kz](http://www.mod.kz).

Мемлекеттік қызмет көрсету стандартына 1-қосымша

N п/п	Орталықтардың атауы	Орталықтардың орналасу мекенжайлары	Телефондары нөмірі
1	Астана қаласы Алматы ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Жұбанова көш., үй 2	37-02-06
2	Астана қаласы Алматы ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	А с т а н а қ . , 70 "а" көш.	40-65-62
3	А с т а н а қ а л а с ы Сарыарқа ауданының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Астана қ., Пушкин көш., 97 үй	37-70-65
4	Астана қаласы Сарыарқа ауданының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	А с т а н а қ . , 81 көш., 85 үй	43-84-14
5	Алматы қаласы Алмалы ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Бөгенбай батыр көш., 221 үй	263-82-51

6	Алматы қаласы Түркісіб ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Зорге көш., 9 үй	234-09-64
7	Алматы қаласы Бостандық ауданының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Алматы қ., Ходжанов көш., 9 үй	248-17-77
8	Көкшетау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Көкшетау қ., Әуезов көш., 189 "а" үй	40-10-76
9	Ақтөбе қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтөбе қ., Тургенев көш., 109 үй	57-84-84
10	Талдықорған қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Талдықорған қ., Тәуелсіздік, көш., 67 "б" үй	24-41-33
11	Атырау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Атырау қ., Баймұханов көш., 16 үй	35-47-05
12	Орал қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Орал қ., Жамбыл көш., 81 үй	28-40-73, 28-13-12
13	Тараз қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Тараз қ., Қойгелді көш., 158 "а" үй	43-84-18 (вн. 147)
14	Қарағанды қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Мұқанов көш., 5 үй	77-26-57, 77-37-43
15	Қарағанды қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Қазыбек би ауданы, Чкалов көш., 7 үй	41-63-03
16	Қарағанды қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қарағанды қ., Октябрь ауданы, 21 шағын ауд., 67 үй	42-72-60 (вн. 137)
17	Қарағанды қаласының N 4 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Теміртау қ., Блюхер көш., 23 үй	98-65-87
18	Қостанай қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қостанай қ., Таран көш., 114 үй	53-45-74
19	Қызылорда қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Қызылорда қ., Мұратбаев көш., б/н	23-05-78
20	Ақтау қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Ақтау қ., 15 шағын ауд., 67 "б" үй	31-85-16
21	Шымкент қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/с	30-06-79
22	Шымкент қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Шымкент қ., Мәделі-Қожа көш, н/с	21-46-37
23	Павлодар қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Павлодар қ., Павлов көш., 48 үй	33-47-55

24	Петропавл қаласының Халыққа қызмет көрсету орталығы	Петропавл қ., Әуезов көш., 157 үй	33-66-16
25	Өскемен қаласының N 1 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Белинский көш., 37 "а" үй	22-24-28
26	Өскемен қаласының N 2 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Өскемен қ., Ушанов көш., 99/1 үй	29-61-28
27	Өскемен қаласының N 3 Халыққа қызмет көрсету орталығы	Семей қ., 408-ші тоқсан, 21 үй	33-55-93

## Мемлекеттік қызмет көрсету

### стандартына 2-қосымша

### Кесте. Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа мен қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылғы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есептік жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақытылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызмет көрсетуді ұсыну оқиғалары % (үлесі)	95%	80%	
1.2. қызмет алу үшін кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	50%	
<b>2. Сапа</b>			
2.1. қызмет көрсетулерді ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
2.2. құжаттар дұрыс ресімделген жағдайлары (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызмет көрсетулерді ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	60%	
3.2. тұтынушылар құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызмет көрсетулердің, ақпараттардың % (үлесі)	50%	40%	
<b>4. Шағымдану процесі</b>			
4.1. қызмет көрсетудің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылар-			

дың жалпы санымен негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%	0,3%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізді шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымдандудың қолданыстағы тәртібімен қанағаттандырылған тұтынушылардың % (үлесі)	85%	75%	
4.4. шағымдану мерзімімен қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылар % (үлесі)	90%	70%	

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК