

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің стандарттарын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Бас прокурорының 2008 жылғы 21 қаңтардағы N 3 Бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2008 жылғы 27 ақпандағы Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 5153 болып енгізілді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Бас Прокуратурасының 2011 жылғы 25 ақпандағы № 18 Бұйрығымен.

Күші жойылды - ҚР Бас Прокуратурасының 2011.02.25 № 18 (ресми жарияланған күнінен бастап он күнтізбелік күн өткеннен кейін қолданысқа енгізіледі) Бұйрығымен.

Қолданушылардың назарына!!!

Бұйрықтың қолданысқа енгізілу тәртібін 4-тармақтан қараңыз.

"Әкімшілік рәсімдер туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 9-1-бабын іске асыру мақсатында, "Прокуратура туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 11-бабының 4-1) тармақшасын басшылыққа ала отырып, **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса тіркеліп отырған мемлекеттік қызметтер көрсетудің стандарттары б е к і т і л с і н :

1) соттылығы барлығы немесе жоқтығы туралы анықтама беру бойынша;
2) прокуратура, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою бойынша.

2. Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті (бұдан әрі - Комитет) осы бұйрықты:

1) Қазақстан Республикасының Әділет министрлігіне мемлекеттік тіркеуден ө т к і з у ү ш і н ;

2) Комитеттің облыстар, Астана және Алматы қалалары бойынша аумақтық органдарына оқып - білуді ұйымдастыру және мүлтіксіз орындау үшін жолдасын.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Бас Прокурорының орынбасарлары М.Қ. Уәйісов және Г.В. Кимге жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы арнайы жариялымнан кейін күнтізбелік он күн ішінде күшіне енеді.

Қазақстан Республикасының

Бас Прокуроры

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

Б а с П р о к у р о р ы н ы ң

2 0 0 8 ж ы л ғы 2 1 қ а ң т а р д а ғы

"Соттылығы барлығы немесе жоқтығы туралы анықтама беру" мемлекеттік қызмет көрсетудің Стандарты 1. Жалпы бөлім

1. Осы стандарт соттылығы барлығы немесе жоқтығы туралы анықтама беру бойынша мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет көрсету).

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған, арыз беруші өз қолымен өтініш береді.

3. Мемлекеттік қызметті көрсету Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 22 желтоқсандағы "Құқықтық статистика және арнайы есепке алу туралы" Заңының 9-бабы және Қазақстан Республикасы Бас Прокурорының "Арнайы есепке алудың жекелеген түрлерін жүргізу мен пайдаланудың Қағидасын бекіту туралы" 2004 жылғы 29 сәуірдегі № 23 бұйрығы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 2843 тіркелген) негізінде жүзеге асырылады.

4. Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің облыстар, Астана және Алматы қалалары бойынша аумақтық органдары көрсетеді (бұдан әрі - аумақтық органдар) (осы стандартқа 1 қосымша).

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің қорытынды нысаны (нәтижесі) азаматтың соттылығы барлығын немесе жоқтығын растайтын қағаз тасушыдағы анықтама беру болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының азаматтарына, шет ел азаматтарына және азаматтығы жоқ тұлғаларға көрсетіледі (бұдан әрі - өтініш беруші).

7. Мемлекеттік қызмет қажетті құжаттар тапсырылған уақыттан бастап жеті күн ішінде көрсетіледі.

Құжаттарды тапсыру және анықтаманы алу барысындағы кезекте тұрудың ең ұзақ уақыты: бір сағаттан аспайды.

8. Мемлекеттік қызмет ақысыз көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі, оны алу үшін қажетті құжаттар, сондай-ақ оларды толтыру үлгілері туралы толық ақпарат Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің (бұдан әрі - Комитет) ресми сайтында www.pravstat.kz адресі бойынша, ресми ақпарат көздерінде, сондай-ақ, Комитеттің аумақтық органдары ғимараттарындағы стендтерде, ақпарат тақтайшаларында орналастырылады.

10. Аумақтық органдардың жұмыс кестесі түскі үзілісті қосқанда бескүндік жұмыс аптасын, кұрайды - жазғы мезгілде сағат 9.00-ден 19.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 12.30-дан 14.30-ға дейін; қысқы мезгілде сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін , түскі үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Қабылдау кезекке тұру тәртібінде, алдын ала жазылусыз немесе жедел жүзеге асырусыз жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызметті көрсету күту және қажетті құжаттарды дайындау үшін қолайлы жағдай жасалған аумақтық органдардың ғимараттарында жүзеге асырылады. Қажетті құжаттар тізімі мен оларды толтыру үлгілері көрсетілген стендтер ілінген.

2. Мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші жеке тұлғасын куәландыратын құжатты (паспорт немесе жеке куәлік, кәмелетке толмағандар үшін немесе құжаттандыру барысында паспорт немесе жеке куәлік болмаған жағдайда - туу туралы куәлік) ұсынады.

Бір адамға қатысты анықтаманы ұсыну туралы өтінішті басқа адам оның осындай анықтаманы алуға және құжаттарды тапсыруға нотариуспен куәландырылған сенім хаты болған жағдайда бере алады.

13. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші тұрғылықты жері бойынша аумақтық органға өз қолымен толтырған өтінішті береді.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген адрестер бойынша жүгінуі қажет.

15. Өтініш берушінің мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттарды ұсынғанын растайтын құжат болып азаматтардың соттылығы бар немесе жоқтығы жөнінде анықтама беру туралы арыздарын есепке алу журналы табылады.

16. Соттылығы барлығы немесе жоқтығы туралы анықтама өтініш берушінің жеке өзіне немесе оның сенімді адамына мемлекеттік қызмет көрсетілген жерде беріледі.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтатуға немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартуға осы стандарттың 12 тармағында көрсетілген құжаттарды тапсырмау негіз болады.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Комитеттің қызметі адамның конституциялық құқығын, қызметті атқару барысындағы заңнамалықты сақтауға, жеткілікті және толық ақпарат беру, оны қорғау, қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

19. Аумақтық органның жұмыс нәтижелері осы стандарттың 2-қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Мемлекеттік органның жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызметті көрсетудің сапасы бойынша кінәраттар болған жағдайларда, шағым аумақтық органдардың басшылары, Қазақстан Республикасы Бас Прокурорының орынбасары - Комитет Төрағасы және Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының басшылары атына беріледі. Комитеттің сенім телефоны - 31-74-07, аумақтық органдардың сенім телефондары осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген.

Даулы жағдайлар азаматтық сот өндірісі тәртібінде шешіледі.

22. Шағым мемлекеттік қызметті көрсететін мемлекеттік органның басшылығының атына, заңда көрсетілген тәртіпте, сондай ақ осы стандартқа 1-қосымшаға сәйкес электронды адреске беріледі.

23. Қабылданған шағым жеке (заңды) тұлғалардың өтініштерін есепке алу журналына тіркеліп, заңмен бекітілген мерзім ішінде қаралады.

Шағымды қарау нәтижесі туралы өтініш иесіне жазбаша түрде пошта немесе электронды пошта арқылы хабарланады.

6. Байланыс ақпараты

24. Ұсынылатын мемлекеттік қызмет үшін жауапты аумақтық органдар басшыларының мекен-жайлары осы стандартқа 1-қосымшада көрсетілген.

25. Комитеттің мекен жайы: 010000, Астана қаласы, Московская көшесі, 34 үй. Электронды пошта: www.pravstat.kz, Қабылдау бөлмесінің телефоны: (87172) 31-81-88.

"Соттылығы барлығы
немесе жоқтығы туралы
анықтама беру"
мемлекеттік қызмет
көрсетудің стандартына

1-қосымша

**Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық
статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің**

облыстар, Астана және Алматы қалалары бойынша аумақтық органдарының тізімі

р/с N	Бөлімшелердің аталуы	Т о л ы қ мекен-жайы	Байланыс телефоны, мекен-жайы, эл.пошта.
1.	Комитеттің Алматы қаласы бойынша басқармасы	0 5 0 0 4 5 Алматы қ., Богенбай батыр к-сі, 145 үй	272-60-07, 272-86-40 almagor1@pravstat.kz
2	Комитеттің Астана қаласы бойынша басқармасы	4 7 3 0 0 0 Астана қ., 3 м-н, 30/1 үй	34-29-71, 34-14-52 astana1@pravstat.kz
3.	Комитеттің Алматы облысы бойынша басқармасы	0 4 0 0 0 0 Талдықорған қ., Гайдар к-сі, 19 үй	24-07-36, 24-28-21 almaty1@pravstat.kz
4.	Комитеттің Ақмола облысы бойынша басқармасы	4 7 5 0 0 0 Көкшетау қаласы, Біржан Сал к-сі, 45 үй	40-19-92, 25-58-87 akmolal@pravstat.kz
5.	Комитеттің Қарағанды облысы бойынша басқармасы	4 7 0 0 3 8 Қарағанды қ., Жамбыл к-сі, 97 үй	56-40-08, 56-82-26 karagandal@pravstat.kz
6.	Комитеттің Қостанай облысы бойынша басқармасы	4 5 8 0 0 0 3 Қостанай қаласы, Майлин к-сі, 2 үй	53-70-71, 53-58-82 kostanay1@pravstat. kz
7.	Комитеттің Қызылорда облысы бойынша басқармасы	1 2 0 0 1 9 Қызылорда қ., К.Байсеитова к-сі, 104а үй	27-64-09, 27-26-12 kyzylordal@pravstat.kz
8.	Комитеттің Маңғыстау облысы бойынша басқармасы	466200 Ақтау қ., 24 м-н, ПБ ғимараты	42-89-57, 42-89-58 mangystau1@pravstat.kz
9.	Комитеттің Жамбыл облысы бойынша басқармасы	080000 Тараз қ., Дуренбетов к-сі, 34 үй	45-67-50, 45-77-322 zhambyl@pravstat.kz
10.	Комитеттің Атырау облысы бойынша басқармасы	0 6 0 0 0 2 Атырау қаласы, Уәлиханов к-сі, 2 үй	32-55-96, 32-08-34 atyrau1@pravstat.kz
11.	Комитеттің Ақтөбе облысы бойынша басқармасы	0 3 0 0 0 6 Ақтөбе қаласы, Алтынсарин к-сі, 34 үй	21-78-91, 21-21-85 aktobel@pravstat.kz
12.	Комитеттің Павлодар облысы бойынша басқармасы	6 3 7 0 2 5 Павлодар қаласы, Мир к-сі, 22 үй	53-31-44, 53-65-66 pavlodar1@pravstat. kz
13.	Комитеттің Оңтүстік Қазақстан облысы бойынша басқармасы	4 8 6 0 5 0 Шымкент қаласы, Тыныбаев к-сі, 40 үй	53-74-41, 21-46-17 ukol@pravstat.kz

14.	Комитеттің Батыс Қазақстан облысы бойынша басқармасы	090000 Орал қ., Достық к-сі, 197 үй	51-12-36, 50-09-27 zkol@pravstat.kz
15.	Комитеттің Шығыс Қазақстан облысы бойынша басқармасы	4 9 2 0 1 8 Өскемен қаласы, Ленин даңғылы, 36/1үй	47-99-43, 47-96-20 vkol@pravstat.kz
16.	Комитеттің Солтүстік Қазақстан облысы бойынша басқармасы	6 4 2 0 0 7 Петропавловск қ., Ульянова к-сі, 59 үй	36-23-85, 36-28-05 skol@pravstat.kz

"Соттылығы барлығы немесе жоқтығы туралы анықтама беру" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына

2-қосымша

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының %(үлесі)			
1.2. қызмет алуды кезекте қырық минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың %(үлесі)			
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың %(үлесі)			
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) %(үлесі)			
3. Қол жетімділігі			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың %(үлесі)			
3.2. тұтынушы құжаттарды толтырған және бірнеше рет тапсырған оқиғалардың %(үлесі)			
3.3. Интернет арқылы қолжетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)			
4. Шағымдану үдерісі			

4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың %(үлесі)			
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың %(үлесі)			-
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың %(үлесі)			
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың %(үлесі)			
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)			

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

Б а с П р о к у р о р ы н ы ң

2 0 0 8 ж ы л ғ ы 2 1 қ а ң т а р д а ғ ы

№ 3 б ұ й р ы ғ ы м е н

бекітілген

Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою бойынша мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты 1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою бойынша мемлекеттік қызмет көрсетудің тәртібін белгілейді.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Прокуратура органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою бойынша мемлекеттік қызмет көрсету Қазақстан Республикасының "Шетелдік ресми құжаттарды заңдастыру талаптарын жоятын Конвенцияға Қазақстан Республикасының қосылуы туралы" 1999 жылғы 30 желтоқсандағы Заңы негізінде жүзеге асырылады.

4. Осындай мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынатын мемлекеттік органның а т а у ы :

Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы, Астана қаласы, Сейфуллин көшесі, 73, веб-сайт: www.procurog.kz.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің қорытынды нысаны (нәтижесі) құжатқа қол қойған адамның қолының түпнұсқалығын және оның өкілеттігін

куәландыратын, сондай-ақ осы құжатты бекіткен мөрлер мен мөртабандарды растайтын арнайы мөртабан - апостиль қою болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет Гааг конвенциясына қатысушы - мемлекеттердің аумағында прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын кейбір құжаттарын заңдастыру талап етілетін барлық жеке тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет бір жұмыс күні ішінде көрсетіледі. Қажетті құжаттарды тапсыру және мемлекеттік қызметті алу барысындағы кезекте тұрудың ең ұзақ уақыты: 20 минуттан аспайды.

8. Мемлекеттік қызметті көрсету үшін Қазақстан Республикасының "Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы" Кодексіне (Салық кодексінің) сәйкес мемлекеттік төлем бекітілген, және де ол төлемді жүргізген күніндегі ең төменгі есеп көрсеткішінің 20 пайызын құрайды.

Төлем алушы - Астана қаласы бойынша Алматы салық комитеті

С Т Н	6 2 0 2 0 0 0 0 0 0 7
Е / ш	0 0 0 0 8 0 9 0 0
Ф А Ө	1 9 5 3 0 1 0 7 0

Төлемнің тағайындалуы 108113

9. Мемлекеттік қызмет көрсету және қажетті құжаттарды алу тәртібі туралы толық ақпарат Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасының веб-сайтында : www.procuror.kz. Бас прокуратура ғимаратында орналасқан ресми ақпарат көздерінде, сондай-ақ стендтерінде және ақпараттық тақталарында орналасады.

10. Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының жұмыс кестесі бескүндік жұмыс аптасын құрайды - жазғы мезгілде сағат 9.00-ден 19.00-ге дейін, түскі үзіліс сағат 12.30-дан 14.30-ға дейін; қысқы мезгілде сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін , түскі үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Қабылдау кезекке тұру тәртібінде, алдын ала жазылусыз немесе жедел жүзеге асырусыз жүзеге асырылады.

11. Құжаттарды қабылдау және беру жүзеге асырылатын Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасының рұқсаттама бюросында күтуге қолайлы жағдайлар жасалған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Апостиль қою үшін Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасына Гааг конвенциясына қатысушы - мемлекеттердің аумағында құжаттарды заңдастыру талап етілетін прокуратура органдарының, тергеу және анықтау органдарының ресми құжаттарын және мемлекеттік баждың төленуі туралы т ү б і р т е к т і ұ с ы н у қ а ж е т .

Апостиль қою үшін құжаттарды қабылдауды Халықаралық

келісім-шарттардың қолданылуын қадағалау басқармасының мамандары Бас прокуратураның рұқсаттама бюросында жүзеге асырады.

13. Прокуратура органдарынан, тергеу және анықтау органдарынан шығатын құжаттарға апостиль қою үшін құжатта мүддесі қозғалатын адамнан басқа апостиль алу құқығын беретін куәландырылған сенімхаты бар басқа адам жүзеге асыруы мүмкін.

14. Гааг конвенциясына қатысушы - мемлекеттердің аумағында құжаттарды заңдастыру талап етілетін прокуратура органдарының, тергеу және анықтау органдарының ресми құжаты мен мемлекеттік баждың төленуі туралы түбіртек Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасының Халықаралық келісім-шарттардың қолданылуын қадағалау басқармасының маманына тапсырылады.

15. Мемлекеттік қызметті алу үшін тұтынушының барлық қажетті құжаттарды тапсырғанын растайтын құжат болып азаматтардың өтініштерін тіркеу журналы болып табылады.

16. Прокуратура органдарының, тергеу және анықтау органдарының апостиль қойылған ресми құжаты осы Стандарттың 13-тармағында көрсетілген адамдарға жеке басын куәландыратын құжат немесе нотариуспен куәландырылған сенім хатты ұсынған жағдайда беріледі.

17. Осы Стандарттың 12, 13-тармақтарында көрсетілген құжаттарды ұсынбау, немесе ұсынылған құжаттардың түпнұсқасы болмаған жағдайларда мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтата тұру немесе мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тартуға негіз болады.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасының қызметі адамның конституциялық құқығын, қызметті атқару барысындағы заңнамалықты сақтауға, жеткілікті және толық ақпарат беру, оны қорғау, қағидаттарына негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

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

20. Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

21. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына наразылық болған жағдайда шағым Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Халықаралық келісім-шарттардың қолданылуын қадағалау басқармасы бастығының атына беріледі.

Даулы мәселелер азаматтық сот ісін жүргізу тәртібінде шешіледі.

22. Шағымдарды қабылдау, тіркеу және қарау Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіпте шешіледі.

6. Байланыс ақпараты

23. Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы, 010000, Астана қаласы, Сейфуллин көшесі, 73, веб-сайт: www.procuror.kz. тел.712676.

Прокуратура органдарынан шығатын ресми құжаттарға апостиль қою бойынша мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартына

Қосымша

Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының %(үлесі)			
1.2. қызмет алуды кезекте қырық минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың %(үлесі)			
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың %(үлесі)			
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) %(үлесі)			
3. Қол жетімділігі			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа			

қанағаттанған тұтынушылардың %(үлесі)			
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірнеше реттен тапсырған оқиғалардың %(үлесі)			
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат %(үлесі)			
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылар- дың жалпы санына негізделген шағымдардың %(үлесі)			
4.2. белгіленген мерзімде қарал- ған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың %(үлесі)			-
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтыну- шылардың %(үлесі)			
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың %(үлесі)			
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығы- на қанағаттанған тұтынушылардың %(үлесі)			