

**"Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартын бекіту туралы**

***Күшін жойған***

Ақмола облысы әкімдігінің 2008 жылғы 25 шілдедегі N А-6/314 қаулысы. Ақмола облысының Әділет департаментінде 2008 жылғы 8 тамызда N 3264 тіркелді. Күші жойылды - Ақмола облысы әкімдігінің 2011 жылғы 10 наурыздағы № а-2/68 қаулысымен

*Ескерту. Күші жойылды - Ақмола облысы әкімдігінің 2011.03.10 № а-2/68 қаулысымен*  
      "Әкімшілік рәсімдер туралы" Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы Заңының 9-1 бабына, "Жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысына сәйкес Ақмола облысының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**   
      1. Қоса беріліп отырған "Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты бекітілсін.   
      2. Осы қаулының орындалуын бақылау облыс әкімінің орынбасары Ғ.М. Бекмағамбетовке жүктелсін.   
      3. Облыс әкімдігінің осы қаулысы Ақмола облысы әділет департаментінде мемлекеттік тіркеуден өткен күнінен кейін күшіне енеді және ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

*Облыс әкімі*

Ақмола облысы әкімдігінің   
      2008 жылғы 25 шілдедегі   
      N А-6/314 қаулысымен   
      бекітілген

**"Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты**

**1. Жалпы ережелер**

      1. Осы стандарт мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау бойынша мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет). Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек (бұдан әрі - АӘК) - жан басына шаққандағы орташа айлық табысы Ақмола облысында белгіленген кедейлік шегінен аспайтын тұлғаларға (отбасыларға) мемлекет тарапынан ақшалай нысанда берілетін төлем.   
      2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: ішінара автоматтандырылған.   
      3. Мемлекеттік қызмет "Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы" Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 17 шілдедегі Заңының 2-4-баптары, Қазақстан Республикасы үкіметінің 2001 жылғы 24 желтоқсандағы "Қазақстан Республикасының "Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы" Заңын іске асыру шаралары туралы" N 1685 қаулысымен бекітілген мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау және төлеу Ережелерінің 4-7-тармақтары негізінде көрсетіледі.   
      4. Мемлекеттік қызмет аудандар мен Көкшетау және Степногорск қалаларының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерінде (бұдан әрі - Бөлімдер) өтініш берушінің тұрғылықты жері бойынша көрсетіледі. Өтініш берушінің тұрғылықты жері бойынша Бөлім болмаған жағдайда ол кент, ауыл (село), ауылдық (селолық) округ әкіміне өтініш жасайды. Бөлімдердің толық атауы, қызметті көрсету орны және электрондық мекен-жайы осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген.   
      5. АӘК тағайындау немесе тағайындаудан бас тарту туралы шешім көрсетілетін мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны болып табылады.   
      6. Мемлекеттік қызмет орташа табысы жан басына шаққандағы кедейлік шегінен аспайтын Қазақстан Республикасының азаматтарына, оралмандарға, босқын статусы бар тұлғаларға, Қазақстан Республикасында тұруға ықтияр хаты бар және тұрақты тұратын шетел азаматтарына, азаматтығы жоқ тұлғаларға көрсетіледі.   
      7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:   
      1) құжаттармен бірге өтініш берілген сәттен бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі - 10 күнтізбелік күн ішінде;   
      2) өтініш берушімен тапсырылатын құжаттарды тіркеу кезінде кезек күтуге рұқсат етілген ең ұзақ уақыт 40 минуттан аспауы тиіс;   
      3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алу кезінде кезек күтуге рұқсат етілген ең ұзақ уақыт 40 минуттан аспауы тиіс.   
      8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.   
      9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат Бөлімнің ақпараттық стендтерінде және веб-сайттарда орналастырылған. Бөлімдердің мекен-жайлары мен веб-сайттары осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты ақпарат көзі ретінде облыстық "Арқа ажары", "Акмолинская правда" газеттерде жарияланады.   
      10. Мемлекеттік қызмет сағат 09.00-ден 18.00-ге дейін күн сайын көрсетіледі, демалыс күндері - сенбі, жексенбі және мереке күндері, түскі асқа үзіліс: 13.00-ден 14.00-ге дейін. Қабылдау кезек тәртібімен, алдын ала жазылусыз және жедел қызмет көрсетусіз жүзеге асырылады.   
      11. Мемлекеттік қызмет өтініш берушінің тұрғылықты жері бойынша Бөлімдердің және кент, ауыл (село), ауылдық (селолық) округ әкімі аппараттарының ғимараттарында көрсетіледі. Бөлімдердің үй-жайларында күту залдары бар, құжаттарды дайындау орындары қажетті құжаттардың тізбесі мен оларды толтыру үлгілері берілген стендтермен жабдықталған, мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін қолайлы жағдайлар жасалып, олардың қауіпсіздігі қамтамасыз етілген.

**2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі**

      12. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш беруші ұсынады:   
      1) өтініш (берілген үлгідегі әлеуметтік жеке кодының нөмірі көрсетілген);   
      2) отбасының құрамы туралы мәліметтер;   
      3) өтініш берушінің отбасы мүшелерінің тапқан табысы туралы мәліметтер;   
      4) жеке қосалқы шаруашылығының бар-жоғы туралы мәліметтер (бекітілген нысан бойынша).   
      13. Өтініш берушінің тұрғылықты жері бойынша бөлімдермен, ал ауылдық жерлерде - кент, ауыл (село), ауылдық (селолық) округ әкімімен осы Стандарттың 12-тармағының 1) тармақшасында көрсетілген өтініштің  бланкілері тегін беріледі. Бөлімдердің мекен-жайлары осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген.   
      14. Құжаттар өтініш берушімен жеке толтырылады және жеке басының куәлігі мен әлеуметтік жеке кодын (ӘЖК) беру жөніндегі куәлігі ұсынылып, осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген мекен-жай бойынша Бөлімге табыс етіледі.   
      15. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш берушімен қажетті құжаттар тапсырылғандығын тіркеу күні мен уақыты, құжаттарды қабылдап алған маманның тегі мен аты-жөні көрсетілген талон растайды.   
      16. Мемлекеттік қызмет көрсету тәсілі - өтініш берушінің тұрғылықты жері бойынша Бөлімге жеке баруы. Бөлімдердің мекен-жайлары осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген.   
      17. Мемлекеттік қызмет адам басына шаққандағы кірісі кедейшілік шегінен асатын тұлғаларға (отбасыларына) көрсетіледі.   
      Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек мүгедектерді және стационарлық емделуде бір айдан астам уақыт кезеңінде болатын адамдарды, магистратураны қоса алғанда, күндізгі оқыту нысанында оқитын оқушылар мен студенттерді, тыңдаушылар мен курсанттарды, сондай-ақ I және II топтағы мүгедектерді, сексен жастан асқан адамдарды, 7 жасқа дейінгі балаларды бағып-күтумен айналысатын азаматтарды қоспағанда, жұмыспен қамту мәселелері жөніндегі уәкілетті органдарда тіркелмеген жұмыссыздарға тағайындалмайды.   
      Өтініш берушінің жалған мәліметтерді ұсынуы мемлекеттік қызметті тоқтату үшін негіз болады.

**3. Жұмыс қағидаттары**

      18. Мемлекеттік органдардың қызметі келесі қағидаттарға негізделеді:   
      1) адамның және азаматтың құқығы мен бостандығын сақтау;   
      2) заңдылық;   
      3) сыпайлық;   
      4) толық және барынша толық ақпарат беру;   
      5) ақпараттың сақталуын, қорғалуын және құпиялылығын қамтамасыз ету;   
      6) өтініш беруші белгіленген мерзімде алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз ету.

**4. Жұмыстың нәтижелері**

      19. Өтініш берушілерге көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы Стандарттың 2 қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.   
      20. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органдардың жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

**5. Шағымдану тәртібі**

      21. Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібінің түсініктемесін, сондай-ақ арыздарды дайындауға көмекті электрондық поштаның мекен-жайлары, телефон нөмірлері осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген Бөлім бастығынан алуға болады.   
      22. Шағымдар байланыс ақпараттары осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген Бөлім бастықтарының, Ақмола облысының жұмыспен қамтуды және әлеуметтік бағдарламаларды үйлестіру басқармасы бастығының атына беріледі, сондай-ақ шағым берілетін лауазымды тұлғалар осы Стандарттың 24-тармағында көрсетілген Ақмола облысының әкімдігіне жолданады.   
      23. Өтініш берушіге берілген шағымға жауапты алу мерзімі мен орны және оның қаралу барысы туралы білуге болатын лауазымды тұлғалардың байланыс деректері көрсетілген талон шағымның қабылданғанын растайды.

**6. Байланыс ақпараты**

      24. Бөлімдердің, басқарма бастығының және орынбасарларының байланыс деректері:   
      1) веб-сайт, электрондық поштаның мекен-жайы, заңды мекен-жайы, телефон номері, Бөлім бастықтарымен азаматтарды қабылдау кестесі осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген.   
      2) веб-сайт, электрондық поштаның мекен-жайы, орналасқан жері, жоғары тұрған ұйымның телефоны:   
      Ақмола облысының жұмыспен қамтуды және әлеуметтік бағдарламаларды үйлестіру басқармасы, 020000, Қазақстан Республикасы, Ақмола облысы, Көкшетау қаласы, А.С.Пушкин көшесі, 23, 301-бөлме, веб-сайты www.akmo.kz, электрондық поштаның мекен-жайы akmout@mail.online.kz , телефон 8(7162)7636 90.   
      Басқарма бастығының қабылдау кестесі: дүйсенбі, бейсенбі, сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін.   
      3) Ақмола облысының әкімдігі: Көкшетау қаласы, Абай көшесі, 83, ресми сайты: www.akmo.kz.   
      25. Өтініш беруші мемлекеттік қызметті алу мәселесі бойынша қосымша ақпаратты "Ақмола облысының жұмыспен қамтуды және әлеуметтік бағдарламаларды үйлестіру басқармасы" мемлекеттік мекемесінде ала алады.

"Мемлекеттік атаулы әлеуметтік   
      көмекті тағайындау" мемлекеттік   
      қызмет көрсетудің стандартына   
      1-қосымша

**Ақмола облысының аудандық (қалалық) жұмыспен қамту және**   
**әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерінің байланыс деректері**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N   р/с | Аудандық (қалалық) жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерінің атаулары | Заңды мекен-жайы, қабылдау уақыты | Байланыс телефоны | Электрондық мекен-жайы |
| 1 | "Ақкөл ауданының   жұмыспен қамту және әлеуметтік  бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Ақкөл ауданы,   Ақкөл қаласы,  Нұрмағамбетов көшесі, 81 Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат   9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат   13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(71638)-2-10-48 | Sobes\_akkol@gcvp.kz ,   www.akmol.kz |
| 2 | "Аршалы ауданының жұмыспен қамту және   әлеуметтік  бағдарламалар бөлімі"   мемлекеттік мекемесі | Аршалы ауданы, Аршалы селосы,   Тәшенов көшесі, 47 Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат   9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(71644)-2-13-76 | Arshaly\_rotz@rjrshetau.online.kz, www.akmol.kz |
| 3 | "Астрахан ауданының жұмыспен қамту және  әлеуметтік  бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Астрахан ауданы,   Астраханка селосы, Әл-Фараби көшесі, 50   Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат   9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(71641)-2-25-34 | Astк\_socz@kokshetau.online.kz, www.akmol.kz |
| 4 | "Атбасар ауданының  жұмыспен қамту және   әлеуметтік   бағдарламалар   бөлімі" мемлекеттік   мекемесі | Атбасар ауданы, Атбасар қаласы,   Уәлиханов көшесі, 9   Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін | 8(71643)-4-28-07 | Atb\_rotzish@kokshetau. online /kz , www.online.kz |
| 5 | "Бұланды ауданының  жұмыспен қамту және   әлеуметтік   бағдарламалар   бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Бұланды ауданы, Макинск   қаласы,   Некрасов көшесі, 19   Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат   9.00-ден 18.00-ге дейін,   үзіліс сағат   13.00-ден 14.00-ге дейін | 8(71646) -2-21-38 | Bulandy\_rozsp 15k@mail.kz, www.akmol.kz |
| 6 | "Егіндікөл ауданының   жұмыспен қамту және   әлеуметтік   бағдарламалар   бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Егіндікөл ауданы, Егіндікөл селосы, Жеңіс көшесі, 6   Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат   9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат  13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(71642)-2-15-44 | Egindykol\_ozsp@mail.ru ,egindyk.akmol.kz |
| 7 | "Еңбекшілдер ауданының жұмыспен қамту және   әлеуметтік   бағдарламалар   бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Еңбекшілдер ауданы, Степняк қаласы, Ленин көшесі,64   Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат   9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(71639)-2-21-29 | enbekrotz@mail.kz , www.akmol.kz |
| 8 | "Ерейментау ауданының жұмыспен қамту және  әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік   мекемесі | Ерейментау ауданы,   Ерейментау қаласы,   Кенесары көшесі, 87   Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат   9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат   13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(71633)-2-11-73 | eremzsp@kokshetau. online .kz ,http://www.ereymen.kz/ |
| 9 | "Есіл ауданының жұмыспен қамту және  әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Есіл ауданы,   Есіл қаласы,   Қонаев көшесі,   5 Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге   дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(71647)-2-16-57 | sobes@kokshetaг.online. kz, www.akmol.kz |
| 10 | "Жақсы ауданының жұмыспен қамту және  әлеуметтік  бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Жақсы ауданы,   Жақсы селосы,   Дружба көшесі, 3 Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат   9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат   13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(71635)-2-13-00 | soc\_zanita\_21@kokshetau. online .k www.jaksy.kz |
| 11 | "Жарқайың ауданының жұмыспен қамту және  әлеуметтік  бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Жарқайың ауданы, Державинск қаласы, Ленин көшесі, 32   Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін,үзіліс сағат   13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(71648)-9-17-02 | Sobes\_derzhavinsk@gcvp.kz,www.akmol.kz |
| 12 | "Зеренді ауданының  жұмыспен қамту және  әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Зеренді ауданы, Зеренді   селосы, Бейбітшілік көшесі, 64   Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат   9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат   13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(71632)-2-11-68 | zer\_cz@kokshetau.online.kz,byx@kokshetay.online.kz   www.akmoө.kz |
| 13 | "Қорғалжын ауданының  жұмыспен қамту және  әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Қорғалжын селосы, Балғамбаев көшесі, 9 Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат   9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(71637)-2-11-83 | kszn@kokshetau.online.kz,http://akmol.kz/admin.html |
| 14 | "Сандықтау ауданының  жұмыспен қамту және  әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Сандықтау ауданы, Балкашино селосы, Ленин көшесі, 117   Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат   13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(71640)-9-17-43 | Sondyktau\_OZSP@kokshetau.online.kz,www.sand.akmol.kz |
| 15 | "Целиноград ауданының жұмыспен қамту және  әлеуметтік  бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Целиноград ауданы, Ақмол селосы, Гагарин көшесі, 15   Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат   9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат   13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(71651)-3-11-10 | Otdel\_zan@mail.kz,   www.akmol.kz |
| 16 | "Шортанды ауданының жұмыспен қамту және  әлеуметтік  бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Шортанды ауданы, Шортанды кенті,   Абылайхан көшесі, 22   Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын  сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(71631)-2-19-75 | shortsobez@mail.ru,   www.akmol.kz |
| 17 | "Щучье ауданының  жұмыспен қамту және  әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Щучье ауданы, Щучинск  қаласы, 8 март көшесі, 24   Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат   9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат   13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(716-36)-4-27-68 | depart@kokshetau.online.kz,www.burabau-akimat.kz |
| 18 | "Степногорск қаласының жұмыспен қамту және  әлеуметтік  бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Степногорск қаласы, 4-ықшам ауданы   Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат   9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат   13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(71645)6-26-33   6-20-30 | soc-progr@yandex.ru,   www.akmol.kz |
| 19 | "Көкшетау қаласының жұмыспен қамту және  әлеуметтік  бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі | Көкшетау қаласы,   Локомотивная көшесі, 9а.   Бастықтың азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат   9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат   13.00-ден 14.00-ге дейін | 8-(7162) -31-92-76   31-92-81 | sobes\_kokshe@kokshetau.online.kz,http://www.zakupki.akmol.kz |

**"** Мемлекеттік атаулы әлеуметтік   
көмекті тағайындау" мемлекеттік   
қызмет көрсетудің стандартына   
2-қосымша

**Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сапа және қол   жетімділік   көрсеткіштері | Көрсеткіштің   нормативтік   мәні | Көрсет-   кіштің   келесі   жылдағы   мақсатты   мәні | Көрсеткіштің есеп беру   жылындағы   ағымдағы мәні |
| **1. Мерзімділігі** | | | |
| 1.1. құжаттарды тапсырған   сәттен бастап белгіленген   мерзімде қызметті ұсыну   оқиғаларының % (үлесі) | 100 | 97 | 95 |
| 1.2. қызмет алуды кезекте   40 минуттан аспайтын   уақыт күткен   тұтынушылардың % (үлесі) | 95 | 90 | 88 |
| **2. Сапа** | | | |
| 2.1.қызметті ұсыну   үдерісінің сапасына   қанағаттанған   тұтынушылардың % (үлесі) | 95 | 89 | 85 |
| 2.2. құжаттарды   лауазымды тұлға дұрыс   ресімдеген жағдайдың   (жүргізілген төлемдер,   есеп айырысулар және   т.б.) % (үлесі) | 100 | 97 | 94 |
| **3. Қол жетімділік** | | | |
| 3.1. қызметті ұсыну   тәртібі туралы сапаға   және ақпаратқа қанағат-   танған тұтынушылардың   % (үлесі) | 95 | 89 | 84 |
| 3.2. тұтынушы құжаттар-   дұрыс толтырған және   бірінші реттен  тапсыр-   ған оқиғалардың % (үлесі) | 98 | 77 | 71 |
| 3.3. Интернет арқылы қол   жетімді қызметтерінің   ақпарат % (үлесі) | 50 | 30 | 17 |
| **4. Шағымдану үдерісі** | | | |
| 4.1. қызметтің осы түрі   бойынша қызмет көрсетіл-   ген тұтынушылардың жалпы   санына негізделген   шағымдардың % (үлесі) | 0,1 | 0,1 | 0,2 |
| 4.2. белгіленген мерзімде   қаралған және қанағаттан-   дырылған негізделген   шағымдардың % (үлесі) | 100 | 96 | 93 |
| 4.3. шағымданудың   қолданыстағы тәртібіне   қанағаттанған   тұтынушылардың % (үлесі) | 90 | 85 | 81 |
| 4.4. шағымдану мерзіміне   қанағаттанған   тұтынушылардың % (үлесі) | 90 | 85 | 79 |
| **5. Сыпайылық** | | | |
| 5.1.қызметкерлердің   сыпайылығына   қанағаттанған   тұтынушылардың % (үлесі) | 100 | 96 | 92 |

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