

"18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартын бекіту туралы

Күшін жойған

Ақмола облысы әкімдігінің 2008 жылғы 21 тамыздағы N А-6/358 қаулысы. Ақмола облысының әділет департаментінде 2008 жылғы 25 қыркүйекте N 3278 тіркелді. Күші жойылды - Ақмола облысы әкімдігінің 2011 жылғы 10 наурыздағы № А-6/358 қаулысымен

Ескерту. Күші жойылды - Ақмола облысы әкімдігінің 2011.03.10 № А-6/358 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 "18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты бекітілсін.

2. Осы қаулының орындалуын бақылау облыс әкімінің орынбасары F.M. 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 *A. Рау*

Ақмола облысы әкімдігінің
2008 жылғы 21 тамыздағы
N а - 6 / 3 5 8 қаулысымен

бекітілген

"18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт 18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақы тағайындау жөнінде мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет).

Балаларға арналған жәрдемақы жан басына шаққандағы айлық табысы Ақмола облысында белгіленген азық-түлік себетінің құнынан төмен отбасыларға

тағайындалады.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету "Балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақылар туралы" Қазақстан Республикасының 2005 жылғы 28 маусымдағы

Заңының 2, 4, 5, 6, 9-баптары; "Балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақылар туралы" Қазақстан Республикасының Заңын іске асыру жөніндегі кейбір шаралар туралы" Қазақстан Республикасы үкіметінің 2005 жылғы 2 қарашадағы N 1092 қаулысы негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет "Аудандардың және Көкшетау, Степногорск қалаларының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерімен" мемлекеттік мекемесі (бұдан әрі - Бөлім) 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, электрондық мекен-жайы веб-сайттары осы Стандарттың 1 қосымшасында көрсетілген.

5. 18 жасқа дейінгі балаларға жәрдемақыны тағайындау туралы немесе тағайындаудан бас тарту жөнінде негіздер келтірілген шешім көрсетілетін мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет туылған, асырап алынған ұл балалары (қыз балалары) бар Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын азаматтарға және оралмандарға сондай-ақ жан басына шаққандағы табысы Ақмола облысында белгіленген азық-түлік себетінің құнынан төмен келетін 18 жасқа дейін қорғаншылыққа (қамқоршылыққа) алынған балалары бар отбасыларға көрсетіледі (бұдан әрі мәтін бойынша өтініш берушілер).

7. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі уақыт бойынша шектеу мерзімдері:

1) құжаттармен бірге өтініш берілген сәттен бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі - 10 жұмыс күн;

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" газеттерінде 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 сағат 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 бөлімдермен көрсетіледі. Бөлімдердің үй-жайлары күту залдары бар, құжаттарды дайындау орындары қажетті құжаттардың тізбесімен және 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 келесі құжаттарды ұ с ы н а д ы :

- 1) белгіленген үлгідегі өтініш;
- 2) баланың (балалардың) тууы туралы куәлігінің көшірмесі (көшірмелері);
- 3) өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесі;
- 4) отбасының тұрғылықты жерін растайтын құжаттың көшірмесі (азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі немесе мекен-жай бюросының анықтамасы немесе ауылдық (селолық) округ әкімінің анықтамасы);
- 5) отбасының құрамы туралы мәлімет (белгіленген үлгідегі);
- 6) отбасы мүшелерінің табысы туралы мәлімет (белгіленген үлгідегі).

Асырап алушылар, қорғаншылар (қамқоршылар) тиісті органның ұл баланы (қыз баланы) асырап алу немесе баланы қорғаншылыққа алу туралы шешімінен ү з і н д і н і т а б ы с е т е д і .

Он сегіз жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға жәрдемақы тағайындау үшін қоса берілген құжаттар салыстыру үшін түпнұсқасында және көшірмесінде ұсынылады, кейін олар өтініш берушіге қайтарылады.

Ата-анасының біреуі, қорғаншылары немесе қамқоршылары жәрдемақы тағайындау туралы жеке өтініш жасай алмайтын жағдайда, ата-аналар, қамқоршы немесе қорғаншы белгіленген тәртіппен берілген сенімхат негізінде жәрдемақы тағайындау туралы өтінішпен баруға басқа адамға өкілеттік беруге қ ұ қ ы л ы .

13. Өтініш берушінің тұрғылықты мекен-жайы бойынша Бөліммен, ал ауылдық жерлерде кент, ауыл (село), ауылдық (селолық) округ әкімімен осы Стандарттың 12-тармағының 1), 5), 6) тармақтарында көрсетілген өтініш б л а н к і с і н а қ ы с ы з б е р е д і .

14. Мемлекеттік қызмет алу үшін қажетті құжаттар және өтініш тұрғылықты мекен-жайы бойынша Бөлімге немесе кент, ауыл (село), ауылдық (селолық) округ әкіміне тапсырылады. Бөлімдердің мекен-жайлары мен веб-сайттары осы Стандарттың 1 қосымшасында көрсетілген.

15. Мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш берушімен қажетті құжаттардың

тапсырылғандығын тіркеу күні мен уақыты, құжаттарды қабылдап алған маманның тегі мен аты-жөні көрсетілген талон растайды.

16. Қызмет көрсету нәтижесін жеткізу тәсілі - өтініш берушінің тұрғылықты жері бойынша Бөлімге жеке баруы немесе пошталық байланыс арқылы. Бөлімдердің мекен-жайлары осы Стандарттың 1 қосымшасында көрсетілген.

17. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтату немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартуға мына жағдайлар негіз болады:

- 1) жәрдемақыны заңсыз тағайындауға себеп болған өтініш берушімен берілген мәліметтердің толық немесе дәйексіз берілуі;
- 2) баланың толық мемлекеттік қамсыздандыруға белгіленуі;
- 3) сәбидің (балалардың) қаза болғаны кезінде жәрдемақы төлеу сәбидің (балалардың) қазасынан бір ай өткен соң тоқтатылады.

Әкесі немесе анасы (асырып алушылар) бірінші, екінші топтағы мүгедектердің, мүгедек балалардың, сексен жастан асқан тұлғалардың, үш жасқа дейінгі баланың күтімімен айналысатын жағдайларды қоспағанда, баланың еңбекке жарамды ата-анасы (асырап алушылары) жұмыс істемейтін, күндізгі оқу бөлімінде оқымайтын, әскерде қызмет өткермейтін және жұмыспен қамту органдарында жұмыссыз ретінде тіркелмеген кезеңге балаларға арналған жәрдемақы тағайындалмайды.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Бөлімдердің қызметі келесі қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның және азаматтың құқығы мен бостандығын сақтау;
- 2) заңдылық;
- 3) сыйылық;
- 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 Бөлімдердің 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 тәртібі бойынша түсініктемені және шағым дайындауға жәрдемді Бөлімдердің бастықтарынан немесе олардың орынбасарларынан алуға болады. Электрондық

поштаның мекен-жайлары, телефон нөмірлері осы Стандарттың 1 қосымшасында көрсетілген .

22. Шағымдар байланыс деректері осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген Бөлімдерге, "Ақмола облысының жұмыспен қамтуды және әлеуметтік бағдарламаларды үйлестіру басқармасы" мемлекеттік мекемесіне беріледі. Мемлекеттік органдардың атаулары, электрондық поштаның мекен-жайлары, атына шағым берілетін лауазымды тұлғалар осы Стандарттың 24 - т а р а у ы н д а көрсетілген .

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. Бөлімдер мен Басқарма бастықтарының және олардың орынбасарларының , жоғары тұрған ұйымдардың байланыс деректері:

1) веб-сайт, электрондық поштаның мекен-жайы, заңды мекен-жайы, телефон , Бөлім бастықтарымен олардың орынбасарларының азаматтарды қабылдау кестесі осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген.

2) "Ақмола облысының жұмыспен қамтуды және әлеуметтік бағдарламаларды үйлестіру басқармасы" мемлекеттік мекемесі, 020000, Қазақстан Республикасы, Ақмола облысы, Көкшетау қаласы, А.С.Пушкин атындағы көше, 23, 301-кабинет, веб-сайты www.akmo.kz, электрондық поштаның мекен-жайы akmout@mail.online.kz , телефон 8(7162)7636 90.

Қ а б ы л д а у к е с т е с і :

басқарма бастығы - дүйсенбі, бейсенбі сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін;
басқарма бастығының орынбасары- сәрсенбі, бейсенбі, сағат 15.00-ден 18.00-г е д е й і н ;

басқарма бастығының орынбасары - бейсенбі, сағат 15.00-ден 18.00-ге дейін.

3) Ақмола облысының әкімдігі, Көкшетау қаласы, Абай көшесі, 83, веб-сайты [www . a k m o . k z .](http://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.

"18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына

1 қосымша

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

N p/c	Аудандық (қалалық) жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерінің атаулары	Заңды мекен-жайы, қабылдау уақыты Бөлімдердің бастықтары мен олардың орынбасарларының азаматтарды қабылдау кестелері	Байланыс телефоны	Электрондық мекен-жайы, веб-сайты
1	"Ақкөл ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Ақкөл ауданы, Ақкөл қаласы, Нұрмағамбетов көшесі, 81 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 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, Ташенов көшесі, 47 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 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 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71641)-2-25-34	Astr_socz@kokshetau.online.rz, www.akmol.kz
4	"Атбасар ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Атбасар ауданы, Атбасар қаласы, Уәлиханов көшесі, 9 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8(71643)-4-28-07	Atb_rotzisin@kokshetau.online/kz, www.online.kz
5	"Буланды ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Буланды ауданы, Макинск қаласы, Некрасов көшесі, 19 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 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 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 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	Еңбекшілдер ауданы, Степняк қаласы, Ленин көшесі, 64	8-(71639)-2-21-29	

	әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін		enbekrotz@mail.kz, www.akmol.kz
8	"Ерейментау ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Ерейментау ауданы, Ерейментау қаласы, Кенесары көшесі, 87 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 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 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71647)-2-16-57	sobes@ kokshetau.online.kz, www.akmol.kz
10	"Жақсы ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Жақсы ауданы, Жақсы селосы, Дружба көшесі, 3 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 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.jaksky.kz
11	"Жарқайың ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Жарқайың ауданы, Державинск қаласы, Ленин көшесі,32 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 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 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 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 @kokshetau.online.kz www.akmol.kz
13	"Қорғалжын ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Қорғалжын ауданы, Қорғалжын селосы, Балғамбаев көшесі, 9 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 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	Сандықтау ауданы, Балкашино селосы, Ленин көшесі, 117 азаматтарды	8-(71640)-9-17-43	

	бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін		Sondyktau_OZSP@kokshetau.online.kz, www.sand.akmol.kz
15	"Целиноград ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Целиноград ауданы, Акмол селосы, Гагарин көшесі, 15 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 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 к е н т і , Абылайхан көшесі, 22 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 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 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(716-36)-4-27-68	depart@koksetau.online.kz, www.burabau-akimat.kz
18	"Степногорск қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Степногорск қаласы, 4 ықшам ауданы азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(71645)6-26-336-20-30	soc-progr@yandex.ru, www.akmol.kz
19	"Көкшетау қаласының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Көкшетау қаласы, Локомотивная көшесі, 9а. азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	8-(7162) -31-92-7 6 31-92-81	Sobes_kokshe@kokshetau.online.kz,http://www.zakupki.akmol.kz

"18 жасқа дейінгі балалары бар отбасыларға мемлекеттік жәрдемақылар тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына
2 қосымша

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы мақсатты мәні	
--	-------------------------------	---	--

			ЖЫЛЫНДАҒЫ АҒЫМДАҒЫ МӘНІ
1. Мерзімділігі			
1.1. Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100	98	96
1.2. Қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	95	92	89
2. Сапа			
2.1. Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95	88	85
2.2. Құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	100	98	95
3. Қол жетімділік			
3.1. Қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95	89	84
3.2. Тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	85	76	73
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50	29	15
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. Қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың	0,1		0,2

жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)		0,1	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100	96	94
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	87	83
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	86	82
5. Сыпайылық			
5.1. Қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100	96	92