

## Облыс әкімдігінің кейбір қаулыларына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы

### *Күшін жойған*

Ақтөбе облысының әкімиятының 2008 жылғы 3 желтоқсандағы N 410 қаулысы. Ақтөбе облысының Әділет департаментінде 2008 жылдың 29 желтоқсанда N 3276 тіркелді. Күші жойылды - Ақтөбе облыстық әкімдігінің 2010 жылғы 19 наурыздағы № 90 қаулысымен

*Ескерту. Күші жойылды - Ақтөбе облыстық әкімдігінің 2010.03.19 № 90 қаулысымен.*

*Р Қ А О е с к е р т п е с і .*

*Мәтінде авторлық орфография және пунктуация сақталған.*

"Әкімшілік рәсімдер туралы" Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы N 107 Заңының 9-1 баптарына, "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы" Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы N 148 Заңының 27, 37 баптарына сәйкес және "Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 558, "Жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімін бекіту туралы" 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулыларын орындау мақсатында облыс әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Облыс әкімдігінің кейбір қаулыларына мынадай өзгерістер мен толықтырулар енгізілсін:

1) "Ақтөбе облысының әділет департаменті" ММ 2008 жылғы 6 наурызда N 3238 тіркелген 2008 жылғы 1 сәуірде "Актюбинский вестник" және "Ақтөбе" газеттерінің N 37-38 жарияланған "Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттарын бекіту туралы" облыс әкімдігінің 2008 жылғы 6 ақпандағы N 24 қаулысында:

"Шетелдік бұқаралық ақпарат құралдарын есепке қою", "Миссионерлік қызметпен айналысатын азаматтарды есептік тіркеуге (қайта тіркеуге) қою", "Барлауға, өндіруге және бірлескен барлауға және жалпыға таралған пайдалы қазбаларды өндіруге кепілдік шартын тіркеу", "Барлауға, өндіруге немесе бірлескен барлауға және жалпыға таралған пайдалы қазбаларды өндіруге арналған келісім-шарттарды тіркеу", "Жұмыссыз азаматтарға анықтама беру", "

Қайтыс болғаны туралы дәрігерлік куәлік беру" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттарында "департамент", "директор" деген сөздер тиісті септіктерде "басқарма", "бастық" деген сөздермен ауыстырылсын;

"Жұмыссыз азаматтарға анықтама беру" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартында 10, 15 тармақтар мынадай жаңа редакцияда жазылсын:

10. Жұмыссыз азаматтарға анықтама беру алдын-ала жазбасыз күн сайын сағат 9.00-ден 17.00-ге дейін жүргізіледі, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін.

15. Мемлекеттік қызметті алу үшін барлық қажетті құжаттарды тапсырғанын растайтын құжат берілмейді, өйткені құжаттар тапсыру қарастырылмаған.

"Қайтыс болғаны туралы дәрігерлік куәлік беру" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартының 4 тармағындағы 42) тармақша мынадай жаңа редакцияда жазылсын:

42) "Шалқар туберкулезге қарсы күрес ауруханасы" МКҚК, мекенжайы: Ақтөбе облысы, Шалқар ауданы, Шалқар қаласы, Сейітов көшесі, 33.

24 тармақ мынадай мазмұндағы 42) тармақшамен толықтырылсын:

42) "Шалқар туберкулезге қарсы күрес ауруханасы" МКҚК, мекенжайы: Ақтөбе облысы, Шалқар ауданы, Шалқар қаласы, Сейітов көшесі, 33, тел. 8-713-35-23-4-60

жоғарыда аталған қаулымен бекітілген "Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттарына қосымшалар осы қаулыға 1-12 қосымшаларға сәйкес жаңа редакцияда жазылсын.

2) "Ақтөбе облысының әділет департаменті" ММ 2008 жылғы 30 сәуірде N 3251 тіркелген 2008 жылғы 13 мамырда "Актюбинский вестник" және "Ақтөбе" газеттерінің N 56-57 жарияланған "Мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттарын бекіту туралы" облыс әкімдігінің 2008 жылғы 4 сәуірдегі N 99 қаулысында :

"Мүгедектерге үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартының 12 тармағы мынадай мазмұндағы 7), 8) тармақшалармен толықтырылсын:

7) мүгедекті оңалтудың жеке бағдарламасының көшірмесі (ОЖБ);  
8) мүмкіндіктері шектеулі балалар үшін психологиялық-медициналық-педагогикалық консультациясының қорытындысы (ПМПК).

"Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартының 6 тармағы мынадай жаңа редакцияда жазылсын :

6. Мемлекеттік қызмет 1941-1945 жылдардағы Ұлы Отан Соғысына

қатысушылар мен мүгедектеріне,"1941-1945жылдардағы Ұлы Отан соғысында Германияны жеңгені үшін" медалімен наградталған Ұлы Отан соғысы кезінде Совет Армиясының қатарына шақырылған бұрынғы әскери қызметшілері, ардагерлерге және ішкі істер органдары қызметкерлеріне, "Жапонияны жеңгені үшін" медалімен наградталған тұлғаларға, сондай-ақ, бұрынғы КСР Одағының үкімет органдарының шешімдеріне сәйкес алыс шетел мемлекеттері аумағында ұрыс қимылдарына қатысқан Совет Армиясының әскери қызметшілеріне, 1941-1945 жылдардағы Ұлы Отан соғысында қаза болған жауынгерлердің, қайтыс болған қатысушылар мен мүгедектердің жесірлеріне (жесір ерлеріне), ауғандық жауынгерлерге, қаза тапқан, хабар-ошарсыз кеткен ауғандық жауынгерлердің ата-аналарына және отбасыларына, қайтыс болған ауғандық жауынгерлердің отбасыларына, 1986-1989 жылдары Чернобыль АЭС-індегі апаттың зардаптарын жоюға қатысқан тұлғаларға, азаматтық немесе әскери мақсаттағы объектілердегі басқа да радиациялық апаттар мен авариялардың және ядролық сынаулардың мүгедектеріне, Ұлы Отан соғысы жылдарында тылдағы қажырлы еңбегі және мінсіз әскери қызметі үшін бұрынғы ҚСР Одағының ордендерімен және медальдерімен наградталған тұлғаларға, 1941 жылдың 22 маусымынан 1945 жылдың 9 мамырына дейінгі кезеңде кемінде 6 ай жұмыс жасаған тұлғаларға ұсынылады.

"Жетімдерді, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды әлеуметтік қамсыздандыруға құжаттар ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартының 12 тармағы мынадай мазмұндағы 14), 15) тармақшалармен т о л ы қ т ы р ы л с ы н :

14) баланы тәрбиелеуге тілек білдірген тұлғаның тұрмыс жағдайын зерттеу а к т і с і ;

15) қамқоршылыққа (қорғаншылыққа) алынатын баланың тұрмыс жағдайын зерттеу актісі.

жоғарыда аталған қаулымен бекітілген "Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарттарына қосымшалар осы қаулыға 13-37 қосымшаларға сәйкес жаңа редакцияда жазылсын.

2. Осы қаулы алғаш рет ресми жарияланған күнінен бастап он күнтізбелік күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Облыс әкімі*

*Е.Сағындықов*

О б л ы с

ә к і м д і г і н і ң

2008

ж ы л ғ ы

3

ж е л т о қ с а н д а ғ ы

№ 410 қаулысына 1 қосымша

" Ш е т е л д і к

б ұ қ а р а л ы қ

а қ п а р а т

қ ұ р а л д а р ы н

е с е п к е

қ о ю "

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	98%	98%	98%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	98%	95%	96%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	98%	86%	85%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайын (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	98%	96%	95%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	98%	86%	85%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	98%	92%	90%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	98%	87%	85%
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	96%	94%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	94%	92%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	87%	
<b>5. Сыпайылық</b>			



4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)		90%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	87%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	89%	86%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	87%	85%

## О б л ы с ә к і м д і г і н і ң

2008 жылғы 3 желтоқсандағы

№ 410 қаулысына 3 қосымша

"Барлауға, өндіруге және бірлескен барлауға және жалпыға таралған пайдалы қазбаларды өндіруге кепілдік шартын тіркеу" мемлекеттік қызмет

көрсетудің стандартына қосымша

### **Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	90%	90%	100%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	100%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	100%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайын (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	90%	90%	100%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	100%

3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	90%	100%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	90%	90%	90%
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	90%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	90%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	100%

О б л ы с ә к і м д і г і н і ң  
2008 жылғы 3 желтоқсандағы  
N 410 қаулысына 4 қосымша  
"Барлауға, өндіруге немесе бірлескен  
барлауға және жалпыға таралған пайдалы  
қазбаларды өндіруге арналған  
келісім-шарттарды тіркеу" мемлекеттік  
қызмет көрсетудің стандартына қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	90%	90%	100%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	100%
<b>2. Сапасы</b>			

2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	100%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайын (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	90%	90%	100%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	100%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%	90%	100%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	90%	90%	90%
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	90%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	90%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	100%

Облыс әкімдігінің  
2008 жылғы 3 желтоқсандағы  
№ 410 қаулысына 5 қосымша  
"Жер учаскесіне жеке меншік  
құқығына арналған актілерді  
ресімдеу" мемлекеттік қызмет  
көрсетудің стандартына қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
<b>1. Уақтылығы</b>			





**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100%	100%	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	100%	100%	
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайын (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	100%	100%	
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	80%	
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	5%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,7%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100%	95%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	
<b>5. Сыпайылық</b>			

5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	
--	-----	-----	--

О б л ы с ә к і м д і г і н і ң  
2008 жылғы 3 желтоқсандағы  
N 410 қаулысына 7 қосымша

"Уақытша өтелмелі (ұзақ мерзімді,  
қысқа мерзімді) жер пайдалану  
(жалдау) құқығына актілерді  
ресімдеу" мемлекеттік қызмет  
көрсетудің стандартына қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100%	100%	99%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	100%	100%	99%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	90%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	100%	100%	100%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	90%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	80%	75%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	5%	-
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,7%	
	100%	95%	

4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)			
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	90%

**Облыс әкімдігінің**  
**2008 жылғы 3 желтоқсандағы**  
**№ 410 қаулысына 8 қосымша**  
**"Уақытша жер пайдалану**  
**құқығына актілерді ресімдеу"**  
**мемлекеттік қызмет көрсетудің**  
**стандартына қосымша**

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100%	100%	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	100%	100%	
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайын (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	100%	100%	
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	
	80%	80%	





1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)			
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	86%	80%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	97%	96%	5%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	89%	86%	85%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	78%	75%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	96%	95%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	94%	92%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	87%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	89%	88%

О б л ы с                                  ә к і м д і г і н і ң  
2008                                  ж ы л ғ ы                                  3                                  ж е л т о қ с а н д а ғ ы  
N 410 қаулысына 11 қосымша  
"Әкетілетін                                  з а т т ы ң                                  м ә д е н и  
қ ұ н д ы л ы ғ ы н ы ң                                  б о л у ы                                  т у р а л ы  
қ о р ы т ы н д ы                                  б е р у "                                  м е м л е к е т т і к  
қ ы з м е т                                  к ө р с е т у д і ң                                  с т а н д а р т ы н а  
қ о с ы м ш а

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері			
--	--	--	--

	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100%	83%	78%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	73%	62%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	74%	63%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайын (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	88%	77%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	63%	52%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	48%	32%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	20%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5 %	0,7 %	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымдандудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85%	75%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	63%	52%



Облыс әкімдігінің  
 2008 жылғы 3 желтоқсандағы  
 N 410 қаулысына 12 қосымша  
 "Қайтыс болғаны туралы  
 дәрігерлік куәлік беру"  
 мемлекеттік қызмет көрсетудің  
 стандартына қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	94%	100%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	85%	84%	100%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	88%	100%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	93%	100%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	87%	100%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	79%	100%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100%	100%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%		

		80%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	88%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	89%	100%

О б л ы с ә к і м д і г і н і ң

2008 жылғы 3 желтоқсандағы

№ 410 қаулысына 13 қосымша

"Мүгедектерге протездік-ортопедиялық

көмек ұсыну үшін құжаттарды ресімдеу"

мемлекеттік қызмет көрсетудің

стандартына 2 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	84 %	90%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	58 %	77%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75 %	84%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	84 %	90%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	68 %	82%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	57 %	72%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	

<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,8%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	80%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90 %	93%

О б л ы с ә к і м д і г і н і ң

2008 жылғы 3 желтоқсандағы

№ 410 қаулысына 14 қосымша

"Мүгедектерді сурдо–тифлоқұралдармен және міндетті гигиеналық құралдармен қамсыздандыру үшін оларға құжаттар ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына 2 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	84 %	87%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60 %	75%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үндерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	74 %	82%
	95%	84 %	88%

2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)			
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	68 %	79%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	56 %	72%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,7%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	80%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90 %	91%

О б л ы с ә к і м д і г і н і ң

2 0 0 8 ж ы л ғ ы 3 ж е л т о қ с а н д а ғ ы

№ 410 қаулысына 15 қосымша

" 1 8 ж а с қ а д е й і н г і б а л а л а р ы б а р

о т б а с ы л а р ғ а м е м л е к е т т і к ж ә р д е м а қ ы л а р

т а ғ а й ы н д а у " м е м л е к е т т і к қ ы з м е т

к ө р с е т у д і ң с т а н д а р т ы н а 2 қ о с ы м ш а

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	84%	90%

1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	58%	70%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үндерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі )	90%	74%	84%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	87%	92%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	84%	79%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	57%	74%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,7%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	80%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі )	95%	87%	90%

О б л ы с ә к і м д і г і н і ң

2008

ж ы л ғ ы

3

ж е л т о қ с а н д а ғ ы

№ 410 қаулысына 16 қосымша

"Тұрғын үй көмегін тағайындау"  
 мемлекеттік қызмет көрсетудің  
 стандартына 2 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	81%	88%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	55%	67%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үндерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	71%	82%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	86%	90%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	61%	76%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	51%	61%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	80%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	

4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	86%	87%

Облыс әкімдігінің

2008 жылғы 3 желтоқсандағы

№ 410 қаулысына 17 қосымша

"Мемлекеттік және мемлекеттік емес

медициналық-әлеуметтік мекемелерде

әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған

құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік

қызмет көрсетудің стандартына

2 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	82%	87%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	53%	76%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	72%	84%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	82%	89%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	67%	82%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	51%	73%

3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	80%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90%	92%

Облыс әкімдігінің

2008 жылғы 3 желтоқсандағы

№ 410 қаулысына 18 қосымша

"Мүгедектер үйінде, оның ішінде бөгде адамның күтіміне және жәрдеміне мұқтаж мүгедек балаларға әлеуметтік қызмет көрсетуге арналған құжаттарды ресімдеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына 2 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	81%	88%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	52%	61%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	71%	82%



2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	86%	91%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	62%	75%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	52%	69%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген % (үлесі)	0,5%	0,6%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	80%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	86%	87%

О б л ы с ә к і м д і г і н і ң

2 0 0 8 ж ы л ғ ы 3 ж е л т о қ с а н д а ғ ы

№ 410 қаулысына 19 қосымша

"Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына 2 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
	95%		89%

1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)		83 %	
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	58 %	71%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	74 %	90%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	83 %	96%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	68 %	87%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	57 %	62%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	80%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	87 %	98%

О б л ы с ә к і м д і г і н і ң

2008 жылғы 3 желтоқсандағы

№ 410 қаулысына 20 қосымша

"Үйде тәрбиеленетін және оқитын  
мүгедек балаларды материалдық  
қамтамасыз ету үшін құжаттар  
ресімдеу" мемлекеттік қызмет

к ө р с е т у д і ң

с т а н д а р т ы н а

2 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	81 %	85%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	54 %	63%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үндерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	71 %	76%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрысресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	81 %	84%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	66 %	72%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	52 %	61%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	80%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
	90%	90 %	92%

5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)			
--	--	--	--

О б л ы с ә к і м д і г і н і ң  
2008 жылғы 3 желтоқсандағы  
N 410 қаулысына 21 қосымша  
"Отын сатып алу бойынша ауылдық жерде  
тұратын әлеуметтік сала мамандарына  
әлеуметтік көмек тағайындау"  
мемлекеттік қызмет көрсетудің  
стандартына 2 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	97%	82 %	95%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	82%	80 %	93%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үндерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	86%	76 %	92%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	90%	86 %	96%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	87%	85 %	93%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	77%	76 %	91%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6%	
	90%		

4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)		80%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85%	80%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	87%	85%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	87%	87 %	95%

О б л ы с ә к і м д і г і н і ң

2008 жылғы 3 желтоқсандағы

№ 410 қаулысына 22 қосымша

"Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына 2 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	83%	89%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	57%	71%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75%	84%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	87%	91%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	66%	80%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	57%	75%



3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	87%	86 %	91%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	77%	75 %	86%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	80%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	85%	80%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	87%	85%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	87%	86 %	89%

О б л ы с                      ә к і м д і г і н і ң  
2008                      ж ы л ғ ы                      3                      ж е л т о қ с а н д а ғ ы  
N 410 қаулысына 24 қосымша  
"Семей                      ядролық                      сынақ                      полигонында  
ядролық                      сынақтардың                      салдарынан  
зардап                      шеккен                      азаматтарды                      тіркеу  
және                      есепке                      алу"                      мемлекеттік                      қызмет  
көрсетудің стандартына 2 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	82 %	88%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	90%	58 %	74%

<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үндерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	73 %	82%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	83 %	95%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	68 %	79%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	55 %	71%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,7%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	90%	80%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	80%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	90 %	91%

О б л ы с                      ә к і м д і г і н і ң  
2008                      ж ы л ғ ы                      3                      ж е л т о қ с а н д а ғ ы  
№ 410 қаулысына 25 қосымша  
"Патронаттық                      тәрбиелеуге                      балаларды  
алуға                      тілек                      білдірген                      отбасылардан  
өтініштер                      қабылдау"                      мемлекеттік                      қызмет  
көрсетудің стандартына 3 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні





өнірлік

есепке

қою "

мемлекеттік

қызмет

көрсетудің

стандартына

3 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	82%	74%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80%	54%	80%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	73%	88%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	86%	94%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	62%	84%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	48%	78%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0.5%	0.7%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	
<b>5. Сыпайылық</b>			

5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	74%	88%
--	-----	-----	-----

**Облыс әкімдігінің**  
**2008 жылғы 3 желтоқсандағы**  
**№ 410 қаулысына 27 қосымша**  
**"Мектепке дейінгі балалар мекемелеріне**  
**жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа**  
**дейін) жастағы балаларды тіркеу"**  
**мемлекеттік қызмет көрсетудің**  
**стандартына 3 қосымша**

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	83%	90%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80%	56%	77%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	74%	86%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	87%	93%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	64%	81%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	50%	76%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0.5%	0.7%	

4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75%	88%

Облыс әкімдігінің  
2008 жылғы 3 желтоқсандағы  
N 410 қаулысына 28 қосымша

"Тұрғын үйдің меншік иелері болып табылатын кәмелетке толмаған балалардың мүдделерін қозғайтын мәмілелерді жасау үшін қорғаншылар мен қамқоршылар кеңесінің шешіміне анықтама беру" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына 3 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	80%	80%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80%	50%	50%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	70%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	85%	85%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
	80%	60%	60%

3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)			
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	45%	45%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0.5%	0.7%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	70%	70%

О б л ы с                      ә к і м д і г і н і ң  
2008                      ж ы л ғ ы                      3                      ж е л т о қ с а н д а ғ ы  
№ 410 қаулысына 29 қосымша  
"Жетімдерді,                      ата-анасының                      қамқорлығынсыз  
қалған                      балаларды                      әлеуметтік                      қамсыздандыруға  
құжаттар                      ресімдеу"                      мемлекеттік                      қызмет  
көрсетудің стандартына 3 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	82%	85%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80%	56%	69%
<b>2. Сапасы</b>			

2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	74%	81%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	86%	90%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	64%	76%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	53%	70%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0.5%	0.7%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	74%	81%

О б л ы с                      ә к і м д і г і н і ң  
2 0 0 8                      ж ы л ғ ы                      3                      ж е л т о қ с а н д а ғ ы  
N 410 қаулысына 30 қосымша  
"Қорғаншылық                      және                      қамқоршылық  
жөнінде                      анықтама                      беру"  
мемлекеттік                      қызмет                      көрсетудің  
стандартына 3 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			



кеңсеге

анықтама

беру"

мемлекеттік

қызмет

көрсетудің

стандартына

3 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	82%	90%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80%	53%	80%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	72%	88%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	86%	93%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	62%	82%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	47%	79%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0.5%	0.7%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
	90%	74%	84%



5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)			
--	--	--	--

О б л ы с ә к і м д і г і н і ң  
2008 жылғы 3 желтоқсандағы  
N 410 қаулысына 32 қосымша  
"Зейнеткерлік қорларға, ІІМ Жол полициясы  
комитетінің аумақтық бөлімшелеріне  
кәмелетке толмаған балаларға мұраны  
ресімдеу үшін анықтама беру" мемлекеттік  
қызмет көрсетудің стандартына 3 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	82%	89%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80%	54%	75%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үндерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	64%	85%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	95%	86%	92%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	63%	81%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	48%	73%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы	0.5%		



<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	80%	63%	84%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	50%	81%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50%	40%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0.5%	0.7%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	95%	70%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	60%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	60%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	75%	85%

О б л ы с ә к і м д і г і н і ң  
2008 жылғы 3 желтоқсандағы  
N 410 қаулысына 34 қосымша  
"Қосалқы шаруашылығының бар  
екендігі туралы анықтама беру"  
мемлекеттік қызмет көрсетудің  
стандартына 2 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	92 %	96 %

1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	85%	83 %	93 %
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	89 %	94 %
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	98%	96 %	97 %
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	89 %	95 %
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	78 %	90 %
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10 %	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	98%	96%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттандырылған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	86%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	88%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	87 %	95 %

О б л ы с                      ә к і м д і г і н і ң  
2008                      ж ы л ғ ы                      3                      ж е л т о қ с а н д а ғ ы  
N 410 қаулысына 35 қосымша  
"Мал                      б а с ы                      т у р а л ы                      м ә л і м е т т е р"  
мемлекеттік                      қ ы з м е т                      к ө р с е т у д і ң  
стандартына 2 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы
--	-------------------------------	------------------------------------	----------------------

			ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	92 %	94%
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	85%	83 %	89%
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі )	90%	89 %	90%
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	98%	96 %	96%
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	89 %	84%
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	79 %	92%
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10 %	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6%	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	98%	96%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттандырылған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	86%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	88%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі )	95%	88 %	97 %

Облыс әкімдігінің  
 2008 жылғы 3 желтоқсандағы  
 №410 қаулысына 36 қосымша  
 "Лизингке техниканы сатып алу  
 үшін анықтама беру" мемлекеттік  
 қызмет көрсетудің стандартына  
 2 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің жылдағы ағымдағы мәні
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	95%	91%	94 %
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	85%	82%	86 %
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	88%	91 %
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	98%	95%	97 %
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	88%	91 %
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	78%	84 %
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10%	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6%	
	98%		

4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)		96%	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттандырылған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	86%	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	88%	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95%	86 %	90 %

О б л ы с                    ә к і м д і г і н і ң  
2008                    ж ы л ғ ы                    3                    ж е л т о қ с а н д а ғ ы  
№ 410 қаулысына 37 қосымша  
"Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартына 3 қосымша

**Кесте. Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні**

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіш-тің нормативтік мәні	Көрсеткіш-тің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіш-тің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
<b>1. Уақтылығы</b>			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	90%	86 %	89 %
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	80%	77 %	85 %
<b>2. Сапасы</b>			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85 %	90 %
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	100%	96 %	97 %
<b>3. Қол жетімділік</b>			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	86 %	90 %

3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	80%	76 %	83 %
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	20%	10 %	
<b>4. Шағымдану үдерісі</b>			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,5%	0,6 %	
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100%	98 %	
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100%	98 %	
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	85 %	
<b>5. Сыпайылық</b>			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90%	87 %	89 %