

Об утверждении некоторых стандартов оказания государственных услуг, предоставляемых Агентством Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы

Утративший силу

Приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы от 26 ноября 2007 года N 02-02/290. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 25 декабря 2007 года N 5060. Утратил силу приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы от 23 февраля 2010 года N 04.2-40/44

Сноска. Утратил силу приказом Председателя Агентства РК по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы от 23.02.2010 № 04.2-40/44 (порядок введения в действие см. п. 5).

В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан "Об административных процедурах", а также постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги", **ПРИКАЗЫВАЮ** :

1. Утвердить следующие стандарты оказания государственных услуг:
 - 1) государственная регистрация (перерегистрация) юридических лиц - участников регионального финансового центра города Алматы (приложение 1);
 - 2) ходатайство о выдаче виз иностранцам и лицам без гражданства, прибывающим на территорию Республики Казахстан для осуществления деятельности в региональном финансовом центре города Алматы (приложение 2) ;
 - 3) перевод документации участников регионального финансового центра города Алматы с английского языка на государственный и русский языки для предоставления в государственные органы, за исключением органов регионального финансового центра города Алматы (приложение 3);
 - 4) возмещение затрат на аудит эмитентов финансовых инструментов, допущенных на специальную торговую площадку регионального финансового центра города Алматы (приложение 4).

Сноска. Пункт 1 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы от 17.07.2008 N 04.2-09/159 (порядок введения в действие см. п. 5).

2. Департаменту регистрации Агентства Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы (далее - Агентство) обеспечить государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан.

3. Административно-финансовому департаменту Агентства обеспечить размещение настоящего приказа в обозримом месте здания Агентства.

4. Департаменту развития Агентства обеспечить официальное опубликование настоящего приказа в средствах массовой информации и его размещение на веб-сайте Агентства.

5. Контроль за исполнением приказа возложить на Руководителя аппарата Агентства Аханова Б.М.

6. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня его первого официального опубликования.

Председатель

П р и л о ж е н и е 1
к приказу Председателя Агентства
Республики Казахстан по регулированию
деятельности регионального финансового
центра города Алматы
от 26 ноября 2007 года N 02-02/290

**Стандарт оказания государственной услуги
"Государственная регистрация (перерегистрация)
юридических лиц - участников регионального
финансового центра города Алматы"**

1. Общие положения

1. Государственная регистрация (перерегистрация) юридических лиц - участников регионального финансового центра города Алматы Агентством Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы (далее - Агентство) включает в себя проверку соответствия учредительных и других документов, представленных на государственную регистрацию, законодательным актам Республики Казахстан, занесения сведений о юридических лицах в единый Государственный регистр юридических лиц и Реестр юридических лиц регистрирующего органа, выдачу

им свидетельства о государственной регистрации установленного образца с присвоением бизнес идентификационного номера (далее - БИН) и направление уведомления о произведенной государственной регистрации в органы юстиции.

2. Государственная услуга "Государственная регистрация (перерегистрация) юридических лиц - участников регионального финансового центра города Алматы" (далее - Услуга) частично автоматизированная.

3. Услуга оказывается на основании подпункта 1) пункта 2 статьи 5 Закона Республики Казахстан "О региональном финансовом центре города Алматы".

4. Услугу оказывает Агентство. Услуга оказывается по адресу: город Алматы, улица Кунаева, 181; веб-сайт: www.rfca.gov.kz.

5. Формой завершения оказываемой Услуги является выдача свидетельства о государственной регистрации с присвоением БИН.

6. Услуга оказывается субъектам, изъявившим желание стать участником регионального финансового центра города Алматы.

7. Срок оказания Услуги составляет 3 рабочих дня со дня подачи заявления с приложением необходимых документов.

8. Услуга является платной.

За государственную регистрацию (перерегистрацию) юридического лица - участника регионального финансового центра города Алматы взимается сбор, установленный постановлением Правительства Республики Казахстан от 19 декабря 2001 года N 1660 "Об утверждении ставок сбора за государственную регистрацию юридических лиц", который составляет 7600 (семь тысяч шестьсот) тенге. Сбор вносится в бюджет по месту государственной регистрации плательщика сбора в качестве налогоплательщика.

9. Настоящий стандарт оказания государственной услуги подлежит размещению на веб-сайте Агентства (www.rfca.gov.kz), в холле здания Агентства, а также в средствах массовой информации, распространяемых на всей территории Республики Казахстан.

10. График работы Агентства с 9 до 18.00 часов (обед с 13 до 14.00 часов), кроме субботы и воскресенья. Услуга оказывается без предварительной записи, ускоренное обслуживание отсутствует.

11. Услуга предоставляется путем сдачи заявителем документов через канцелярию Агентства.

2. Порядок оказания Услуги

12. Для государственной регистрации юридического лица - участника регионального финансового центра города Алматы в Агентство представляются: заявление установленной формы о государственной регистрации на

государственном и русском языках (заявление подписывается учредителем или уполномоченным учредителем лицом);

три экземпляра устава на государственном и русском языках;

три экземпляра протокола учредительного собрания либо решения единственного учредителя на государственном и русском языках;

документы, подтверждающие место нахождения юридического лица - участника финансового центра. Документами, подтверждающими место нахождения юридического лица-участника финансового центра, могут быть: нотариально удостоверенные копии договора аренды, купли-продажи, свидетельства о регистрации права на помещение и иной документ, предусмотренный гражданским законодательством. В случае если владельцем помещения является физическое лицо, то предоставляется нотариально засвидетельствованное согласие физического лица о предоставлении помещения в качестве места нахождения юридического лица-участника финансового центра;

справка об отсутствии (наличии) налоговой задолженности налогоплательщика, задолженности по обязательным пенсионным взносам и социальным отчислениям по Республике Казахстан;

квитанция или копия платежного поручения об уплате в бюджет сбора за государственную регистрацию юридического лица;

доверенность на право представления и получения документов (два экземпляра).

При регистрации юридических лиц с иностранным участием кроме указанных документов, если иное не установлено международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан, дополнительно должны быть представлены:

легализованная выписка из торгового реестра или другой легализованный документ, удостоверяющий, что учредитель - иностранное юридическое лицо является юридическим лицом по законодательству иностранного государства, с нотариально засвидетельствованным переводом на государственный и русский языки;

копия паспорта или другой документ, удостоверяющий личность учредителя - иностранного физического лица, с нотариально засвидетельствованным переводом на государственный и русский языки.

При перерегистрации юридического лица в Агентство представляются:

заявление о перерегистрации на государственном и русском языках установленной формы (заявление подписывается учредителем или уполномоченным учредителем лицом);

три экземпляра решения или выписки из решения уполномоченного органа

юридического лица о внесении изменений (дополнений) в учредительные документы на государственном и русском языках, скрепленные печатью юридического лица ;

три экземпляра учредительных документов с внесенными изменениями (дополнениями) на государственном и русском языках. При этом внесение изменений и дополнений может быть оформлено двумя способами: путем составления учредительных документов в новой редакции либо оформления изменений (дополнений) в виде приложений к прежним учредительным документам ;

документы, подтверждающие место нахождения юридического лица - участника финансового центра. Документами, подтверждающими место нахождения юридического лица-участника финансового центра, могут быть: нотариально удостоверенные копии договора аренды, купли-продажи, свидетельства о регистрации права на помещение и иной документ, предусмотренный гражданским законодательством. В случае если владельцем помещения является физическое лицо, то предоставляется нотариально засвидетельствованное согласие физического лица о предоставлении помещения в качестве места нахождения юридического лица-участника финансового центра;

подлинники прежних учредительных документов;
подлинники свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации), свидетельства налогоплательщика и статистической карточки;
квитанция или копия платежного поручения об уплате в бюджет сбора за государственную регистрацию юридического лица;
доверенность на право представления и получения документов (два экземпляра) .

В зависимости от основания перерегистрации юридическое лицо должно представить в Агентство другие документы в соответствии с законодательными актами Республики Казахстан. В частности, в случае выхода из состава хозяйственного товарищества (за исключением хозяйственных товариществ, в которых ведение реестра участников хозяйственного товарищества осуществляется профессиональным участником рынка ценных бумаг, имеющим лицензию на осуществление деятельности по ведению системы реестров держателей ценных бумаг), представляется документ, подтверждающий отчуждение (уступку) или переход права выбывающего участника на долю в имуществе (уставном капитале) в соответствии с законодательством Республики Казахстан и учредительными документами. В случае, когда в состав участников юридического лица входит новый участник - юридическое лицо, то в регистрирующий орган вместе с учредительными документами представляется

справка налогового органа об отсутствии у нового участника - юридического лица налоговой задолженности.

При регистрации внесения изменений и дополнений в учредительные документы, не влекущих перерегистрацию, в Агентство представляются:

заявление, составляемое в произвольной форме;

три экземпляра решения либо выписки из решения уполномоченного органа юридического лица о внесении изменений и дополнений в учредительные документы на государственном и русском языках, скрепленное печатью;

три экземпляра изменений и дополнений в учредительные документы юридического лица на государственном и русском языках, которые могут быть оформлены в виде приложения к прежним учредительным документам либо как учредительные документы в новой редакции. Если учредительные документы в соответствии с законом подлежат нотариальному удостоверению, то и вносимые в них изменения и дополнения должны быть удостоверены в нотариальном порядке ;

подлинники прежних учредительных документов, свидетельство о государственной регистрации (перерегистрации), статистическая карточка и свидетельство налогоплательщика ;

документы, подтверждающие место нахождения юридического лица - участника финансового центра. Документами, подтверждающими место нахождения юридического лица-участника финансового центра, могут быть: нотариально удостоверенные копии договора аренды, купли-продажи, свидетельства о регистрации права на помещение и иной документ, предусмотренный гражданским законодательством. В случае если владельцем помещения является физическое лицо, то предоставляется нотариально засвидетельствованное согласие физического лица о предоставлении помещения в качестве места нахождения юридического лица-участника финансового центра;

доверенность на право представления и получения документов (два экземпляра) .

При преобразовании юридического лица в Агентство представляются: решение уполномоченного органа юридического лица о преобразовании, скрепленное печатью юридического лица ;

передаточный акт с указанием положений о правопреемстве по обязательствам реорганизованного юридического лица, утвержденный собственником имущества юридического лица или органом, принявшим решение о реорганизации юридического лица ;

решение уполномоченного органа юридического лица об утверждении передаточного акта ;

документ, подтверждающий публикацию в печатном издании информации о реорганизации юридического лица, порядке и сроках заявления претензий к р е д и т о р а м ;

подлинники учредительных документов, свидетельство о государственной регистрации (перерегистрации) и статистической карточки;

квитанция или документ, подтверждающий уплату в бюджет сбора за государственную регистрацию юридических лиц и учетную регистрацию филиалов и представительств;

документ об уничтожении печати юридического лица, подлежащего п р е о б р а з о в а н и ю .

При преобразовании акционерного общества в регистрирующий орган дополнительно предоставляется свидетельство об аннулировании всех эмиссий акций акционерного общества.

При слиянии юридических лиц в Агентство представляются: решение уполномоченных органов юридических лиц о слиянии, скрепленное печатями юридических лиц;

передаточный акт с указанием положений о правопреемстве по обязательствам реорганизованного юридического лица, утвержденный собственником имущества юридического лица или органом, принявшим решение о реорганизации юридического лица;

решения уполномоченных органов юридических лиц об утверждении передаточного акта;

документ, подтверждающий публикацию в печатном издании информации о реорганизации юридического лица, порядке и сроках заявления претензий к р е д и т о р а м ;

подлинники учредительных документов, свидетельство о государственной регистрации (перерегистрации) и статистической карточки;

квитанция или документ, подтверждающий уплату в бюджет сбора за государственную регистрацию юридических лиц и учетную регистрацию филиалов и представительств;

документ об уничтожении печати юридических лиц, подлежащих слиянию.

При разделении юридического лица в Агентство представляются: решение уполномоченного органа юридического лица о разделении, скрепленное печатью юридического лица;

разделительный баланс с указанием положений о правопреемстве по обязательствам реорганизованного юридического лица, утвержденный собственником имущества юридического лица или органом, принявшим решение о реорганизации юридического лица;

решение уполномоченного органа юридического лица об утверждении

разделительного баланса ;

документ, подтверждающий публикацию в печатном издании информации о реорганизации юридического лица, порядке и сроках заявления претензий кредитора м ;

подлинники учредительных документов, свидетельство о государственной регистрации (перерегистрации) и статистической карточки;

квитанция или документ, подтверждающий уплату в бюджет сбора за государственную регистрацию юридических лиц и учетную регистрацию филиалов и представительств ;

документ об уничтожении печати юридического лица, подлежащего разделению .

При выделении, когда из состава одного юридического лица выделяются одно и более юридических лиц, в Агентство представляются:

решение уполномоченного органа юридического лица о выделении, скрепленное печатью юридического лица ;

разделительный баланс с указанием положений о правопреемстве по обязательствам реорганизованного юридического лица, утвержденный собственником имущества юридического лица или органом, принявшим решение о реорганизации юридического лица ;

решение уполномоченного органа юридического лица об утверждении разделительного баланса ;

документ, подтверждающий письменное уведомление кредиторов о реорганизации юридического лица ;

копии учредительных документов, свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации) и статистической карточки реорганизуемого юридического лица ;

квитанция или документ, подтверждающий уплату в бюджет сбора за государственную регистрацию юридических лиц и учетную регистрацию филиалов и представительств .

Государственная регистрация юридических лиц, созданных в результате реорганизации (преобразования, слияния, разделения, выделения) осуществляется в порядке, предусмотренным законодательством для вновь созданных юридических лиц .

В случае смены первого руководителя юридического лица, Агентство вносит изменения в Реестр участников финансового центра и единый Государственный регистр юридических лиц на основании уведомления юридического лица и копии документа (решения, приказа) об изменении руководителя. Уведомление должно содержать полные сведения о фамилии, имени, отчестве, номере документа, удостоверяющего личность гражданина, регистрационный номер

налогоплательщика первого руководителя.

При регистрации прекращения деятельности юридического лица по основанию ликвидации в Агентство представляются:

заявление о регистрации ликвидации на государственном и русском языках установленной формы (заявление подписывается учредителем или уполномоченным учредителем лицом);

решение собственника имущества юридического лица или уполномоченного собственником органа либо органа юридического лица, уполномоченного на то учредительными документами, скрепленное печатью юридического лица;

учредительные документы, свидетельство о государственной регистрации (перерегистрации), свидетельство налогоплательщика и статистическая карточка;

документ, подтверждающий публикацию в печатном издании информации о ликвидации юридического лица, порядке и сроках заявления претензий к р е д и т о р а м и ;

промежуточный ликвидационный баланс, содержащий сведения о составе имущества ликвидируемого юридического лица, перечне заявленных кредиторами претензий, а также результатах их рассмотрения; л и к в и д а ц и о н н ы й б а л а н с ;

решение собственника имущества юридического лица или иного органа, принявшего решение о ликвидации юридического лица, об утверждении промежуточного и ликвидационного балансов, скрепленное печатью ю р и д и ч е с к о г о л и ц а ;

документ об уничтожении печати юридического лица;

справка об отсутствии (наличии) налоговой задолженности налогоплательщика, задолженности по обязательным пенсионным взносам и социальным отчислениям по Республике Казахстан;

уведомление уполномоченного органа по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций об аннулировании выпуска акций (для акционерных обществ);

квитанция или другой документ об уплате в бюджет сбора за государственную регистрацию юридического лица;

доверенность на право представления и получения документов (два э к з е м п л я р а) .

Учредительные документы, составленные на государственном и русском языках, предоставляются в прошнурованном и пронумерованном виде, в трех экземплярах и удостоверяются в порядке, установленном законодательством Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н .

В случае государственной регистрации юридического лица - дочерней организации банка, дополнительно требуется разрешение на создание банком

дочерней организации выданное уполномоченным государственным органом по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

Сноска. Пункт 12 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы от 17.07.2008 N 04.2-09/159 (порядок введения в действие см. п. 5).

13. Формы заявлений для регистрации (перерегистрации) и ликвидации юридических лиц размещены в холле здания Агентства, а также на официальном веб-сайте Агентства www.rfca.gov.kz.

14. Прием документов осуществляется в здании Агентства по адресу: город Алматы, улица Кунаева 181, кабинет N 107, контактный телефон (7272)449-500.

15. При сдаче документов в канцелярию Агентства заявителю выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, их принявшего.

16. Получение свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица, статистической карточки, свидетельства налогоплательщика осуществляется по адресу: город Алматы, улица Кунаева 181 , кабинет N 107.

17. Основаниями отказа в государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица - участника регионального финансового центра города Алматы либо приостановления рассмотрения документов являются:

при представлении неполного пакета документов, наличия в них недостатков, выявленных в ходе их рассмотрения, необходимости получения по учредительным документам заключения эксперта (специалиста) или перевода и нотариального заверения, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательными актами, срок государственной регистрации (перерегистрации) прерывается ;

нарушение порядка создания и реорганизации юридического лица, установленного законодательными актами Республики Казахстан, несоответствие учредительных документов законодательным актам Республики Казахстан, непредставление передаточного акта или разделительного баланса либо отсутствие в них положений о правопреемстве реорганизованного юридического лица, а также в случае, если учредителем является бездействующее юридическое лицо и (или) если учредитель и (или) руководитель юридического лица являются учредителями и (или) руководителями бездействующих юридических лиц и (или) признаны недееспособными или ограниченно дееспособными и (или) безвестно отсутствующими, и (или) объявлены умершими, и (или) осуждены за преступления по статьям 192, 216 и 217 Уголовного кодекса Республики Казахстан, и (или) представлены утерянные документы, удостоверяющие

личность, влекут отказ в государственной регистрации (перерегистрации) ю р и д и ч е с к о г о л и ц а .

В случае отказа в государственной регистрации (перерегистрации) либо перерыва срока государственной регистрации первым руководителем Агентства либо лицом, его замещающим, издается соответствующий приказ, содержащий ссылку на нарушение конкретного закона (его конкретной статьи), о чем сообщается заявителю. При отказе в государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица заявление и документы, содержащие нарушения, а также уплаченный сбор за государственную регистрацию (перерегистрацию) возврату не подлежат.

3. Принципы работы

18. В своей деятельности работники Агентства, оказывающие Услугу, д о л ж н ы :

1) проявлять скромность, не подчеркивать и не использовать свое должностное положение, в том числе при получении транспортных, сервисных и и н ы х у с л у г ;

2) своими действиями и решениями не давать повода для обоснованной критики со стороны юридических лиц, использовать конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения своей профессиональной деятельности;

3) не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении документов, в установленные сроки принимать по ним необходимые меры;

4) быть вежливыми и корректными;

5) обеспечивать сохранность документов, которые юридическое лицо не получило в установленные сроки.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания Услуги заявителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности Услуги ежегодно утверждаются рабочей группой, создаваемой из числа руководителей структурных подразделений Агентства.

5. Порядок обжалования

21. В случае наличия жалоб на действия (бездействия) работников Агентства, осуществляющих государственную регистрацию (перерегистрацию) юридических лиц - участников регионального финансового центра города Алматы, для получения информации о порядке обжалования данных фактов и оказания содействия в подготовке жалобы, заявитель может обратиться по адресу: Агентство Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы, город Алматы, улица Кунаева 181, кабинет N 105, номер контактного телефона: (7272)449-500 (внутренний 1136).

22. Жалоба подается по адресу: Агентство Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы, город Алматы, улица Кунаева 181, кабинет N 104, номер контактного телефона: (7272)449-500 (внутренний 1131).

23. При принятии жалобы канцелярией Агентства снимается ее копия для заявителя, на которой проставляется отметка о ее принятии (с указанием даты принятия, должностного лица, ее принявшего, и регистрационного номера).

6. Контактная информация

24. Контактная информация предоставляется по адресу: город Алматы, улица Кунаева 181, телефоны: (7272)449500 (внутренние 1136, 1133), либо на веб-сайте Агентства www.rfca.gov.kz.

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания государственной услуги

"Государственная регистрация (перерегистрация)

юридических лиц - участников регионального

финансового центра города Алматы"

Показатели качества и доступности оказания государственной услуги

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	95%	80%	75%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших			

получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	50%	40%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	70%	60%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и так далее)	95%	85%	75%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	60%	50%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	45%	30%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	30%
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.1%	0.3%	0.5%
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	60%
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	60%	50%
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	60%	50%
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	70%	60%

Примечание: Показатели рассчитываются в соответствии с модельными методическими рекомендациями по определению показателей стандартов государственных услуг , утвержденными приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по

д е л а м

государственной службы от 8 декабря 2006 года N 02-01-02/172.

П р и л о ж е н и е 2

к приказу Председателя Агентства
Республики Казахстан по регулированию
деятельности регионального финансового
центра города Алматы
от 26 ноября 2007 года N 02-02/290

Стандарт оказания государственной услуги

**"Ходатайство о выдаче виз иностранцам и лицам
без гражданства, прибывающим на территорию
Республики Казахстан для осуществления
деятельности в региональном финансовом
центре города Алматы"**

1. Общие положения

1. Ходатайство о выдаче виз иностранцам и лицам без гражданства, прибывающим на территорию Республики Казахстан для осуществления деятельности в региональном финансовом центре города Алматы включает в себя рассмотрение обращений заявителей Агентством Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы (далее - Агентство) с просьбой о ходатайстве в соответствующий уполномоченный государственный орган по вопросам выдачи виз, продления срока действия виз, а также изменения категории виз, и выдача заявителям соответствующего письменного ходатайства для последующего совершения ими юридически значимых действий.

2. Государственная услуга "Ходатайство о выдаче виз иностранцам и лицам без гражданства, прибывающим на территорию Республики Казахстан для осуществления деятельности в региональном финансовом центре города Алматы" (далее - Услуга) не автоматизированная.

3. Услуга оказывается на основании подпункта 2) пункта 2 статьи 5 Закона Республики Казахстан "О региональном финансовом центре города Алматы".

4. Услугу оказывает Агентство. Услуга оказывается по адресу: город Алматы " улица Кунаева 181; веб-сайт: www.rfca.gov.kz.

5. Формой завершения оказываемой Услуги является письменное ходатайство Агентства в адрес Министерства иностранных дел Республики Казахстан о

выдаче визы иностранцам и лицам без гражданства, прибывающим на территорию Республики Казахстан для осуществления деятельности в региональном финансовом центре города Алматы, а также о продлении срока действия виз или изменении категории виз указанным лицам.

6. Услуга оказывается иностранцам и лицам без гражданства, прибывающим на территорию Республики Казахстан для осуществления деятельности в региональном финансовом центре города Алматы, а также участникам регионального финансового центра города Алматы в случае если они являются приглашающей стороной.

7. Срок оказания Услуги составляет три рабочих дня со дня подачи обращения с приложением необходимых документов.

8. Услуга является бесплатной.

9. Настоящий стандарт оказания государственной услуги подлежит размещению на веб-сайте Агентства (www.rfca.gov.kz), в холле здания Агентства, а также в средствах массовой информации, распространяемых на всей территории Республики Казахстан.

10. График работы Агентства с 9 до 18.00 часов (обед с 13 до 14.00 часов), кроме субботы и воскресенья. Услуга оказывается без предварительной записи, ускоренное обслуживание отсутствует.

11. Услуга предоставляется путем сдачи заявителем документов через канцелярию Агентства.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения Услуги заявитель представляет в Агентство обращение установленной формы на получение ходатайства о выдаче виз иностранцам и лицам без гражданства, прибывающим на территорию Республики Казахстан для осуществления деятельности в региональном финансовом центре города Алматы, которое должно содержать:

- 1) фамилию, имя, отчество (при наличии) каждого иностранца и (или) лица без гражданства;
- 2) дата и место рождения;
- 3) гражданство (для иностранцев);
- 4) должность и место работы в стране резидентства;
- 4-1) данные об образовании;
- 5) адрес фактического места проживания в стране резидентства;
- 6) адрес фактического проживания в Республике Казахстан;
- 7) период пребывания;
- 8) кратность визы;

- 9) паспортные данные либо данные документа лица без гражданства;
10) место получения визы;
11) вид транспортного средства въезда на территорию Республики Казахстан и выезда за пределы Республики Казахстан;
12) подпись заявителя (в случае если обращение подано участником регионального финансового центра города Алматы - подпись первого руководителя и печать юридического лица - участника регионального финансового центра).

К обращению прилагаются копии документов, подтверждающие сведения, указанные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 4-1) и 9) настоящего пункта.

Сноска. Пункт 12 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы от 17.07.2008 N 04.2-09/159 (порядок введения в действие см. п. 5).

13. Форма обращения размещена в обозримом месте здания Агентства, а также на официальном веб-сайте Агентства www.rfca.gov.kz.

14. Прием документов осуществляется нарочно или почтой по адресу: город Алматы, улица Кунаева, 181, кабинет N 106, контактный телефон (7272)449-500.

15. При сдаче документов в канцелярию Агентства заявителю выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, их принявшего.

16. Получение заявителем ходатайства о выдаче виз, продлении срока действия виз, либо изменения категории виз осуществляется по адресу: город Алматы, улица Кунаева 181, кабинет N 106 либо почтой по адресу, указанному заявителем в обращении.

17. Услуга не может быть предоставлена в случае отсутствия в обращении заявителя необходимых для получения ходатайства сведений, а также копий соответствующих подтверждающих документов.

3. Принципы работы

18. В своей деятельности работники Агентства, оказывающие Услугу должны :

1) проявлять скромность, не подчеркивать и не использовать свое должностное положение, в том числе при получении транспортных, сервисных и иных услуг ;

2) своими действиями и решениями не давать повода для обоснованной критики со стороны физических и юридических лиц, использовать конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения своей профессиональной деятельности ;

- 3) не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении документов, в установленные сроки принимать по ним необходимые меры;
- 4) быть вежливыми и корректными;
- 5) обеспечивать сохранность документов, которые заявитель не получил в установленные сроки.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания Услуги заявителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности Услуги ежегодно утверждаются рабочей группой, создаваемой из числа руководителей структурных подразделений Агентства.

5. Порядок обжалования

21. В случае наличия жалоб на действия (бездействия) работников Агентства, оказывающих Услугу, для получения информации о порядке обжалования данных фактов и оказания содействия в подготовке жалобы, заявитель может обратиться по адресу: Агентство Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы, город Алматы, улица Кунаева 181, кабинет N 105, номер контактного телефона: (7272)449-500 (внутренний 1136).

22. Жалоба подается по адресу: Агентство Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы, город Алматы, улица Кунаева 181, кабинет N 104, номер контактного телефона: (7272)449-500 (внутренний 1131).

23. При принятии жалобы канцелярией Агентства снимается ее копия для заявителя, на которой проставляется отметка о ее принятии (с указанием даты принятия, должностного лица, ее принявшего, и регистрационного номера).

6. Контактная информация

24. Контактная информация предоставляется по адресу: город Алматы, улица Кунаева 181, телефоны: (7272)449500 (внутренние 1136, 1133), либо на веб-сайте Агентства www.rfca.gov.kz.

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания государственной услуги

"Ходатайство о выдаче виз иностранцам и лицам

без гражданства, прибывающим на территорию Республики Казахстан для осуществления деятельности в региональном финансовом центре города Алматы"

Показатели качества и доступности оказания государственной услуги

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	95%	80%	75%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	50%	40%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	70%	60%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и так далее)	95%	85%	75%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	60%	50%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	45%	30%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	30%
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.1%	0.3%	0.5%

4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	60%
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	60%	50%
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	60%	50%
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	70%	60%

Примечание: Показатели рассчитываются в соответствии с модельными методическими рекомендациями по определению показателей стандартов государственных услуг, утвержденными приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 8 декабря 2006 года N 02-01-02/172.

П р и л о ж е н и е 3
к приказу Председателя Агентства
Республики Казахстан по регулированию
деятельности регионального финансового
центра города Алматы
от 26 ноября 2007 года N 02-02/290

**Стандарт оказания государственной услуги
"Перевод документации участников регионального
финансового центра города Алматы с английского
языка на государственный и русский языки
для предоставления в государственные органы,
за исключением органов регионального
финансового центра города Алматы"**

1. Общие положения

1. Перевод документации участников регионального финансового центра города Алматы с английского языка на государственный и русский языки для предоставления в государственные органы, за исключением органов регионального финансового центра города Алматы, включает в себя рассмотрение обращений заявителей Агентством Республики Казахстан по

регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы (далее - Агентство) для последующего предоставления переводческих услуг.

2. Государственная услуга "Перевод документации участников регионального финансового центра города Алматы с английского языка на государственный и русский языки для предоставления в государственные органы, за исключением органов регионального финансового центра города Алматы (далее - Услуга) не автоматизированная.

3. Услуга оказывается на основании статьи 15 Закона Республики Казахстан "О региональном финансовом центре города Алматы".

4. Услугу оказывает Агентство. Услуга оказывается по адресу: город Алматы; улица Кунаева 181; веб-сайт: www.rfca.gov.kz.

5. Формой завершения оказываемой Услуги является предоставление заявителю перевода предоставленной им документации на письменном и электронном носителе.

6. Услуга оказывается участникам регионального финансового центра города Алматы.

7. Срок оказания Услуги составляет семь рабочих дней со дня подачи обращения с приложением необходимых документов.

8. Услуга является бесплатной.

9. Настоящий стандарт оказания государственной услуги подлежит размещению на веб-сайте Агентства (www.rfca.gov.kz), в холле здания Агентства, а также в средствах массовой информации, распространяемых на всей территории Республики Казахстан.

10. График работы Агентства с 9 до 18.00 часов (обед с 13 до 14.00 часов), кроме субботы и воскресенья. Услуга оказывается без предварительной записи, ускоренное обслуживание отсутствует.

11. Услуга предоставляется путем сдачи заявителем документов через канцелярию Агентства.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения Услуги заявитель представляет в Агентство обращение установленной формы на перевод документации участников регионального финансового центра города Алматы с английского языка на государственный и русский языки для предоставления в государственные органы, за исключением органов регионального финансового центра города Алматы, которое должно **с о д е р ж а т ь** :

1) наименование участника регионального финансового центра города Алматы, адрес местонахождения и контактные телефоны;

- 2) язык (государственный и/или русский), на какой требуется перевод представленной на английском языке документации;
- 3) количество страниц в приложении;
- 4) подпись первого руководителя участника регионального финансового центра города Алматы или лица, его замещающего;
- 5) печать юридического лица - участника регионального финансового центра города Алматы.

К обращению прилагаются документация, подлежащая переводу (на бумажном и электронном носителе).

Представленная на перевод документация должна соответствовать следующим параметрам:

- язык - английский;
- шрифт - Times New Roman;
- размер шрифта - 14.

13. Форма обращения размещена в обозримом месте здания Агентства, а также на официальном веб-сайте Агентства www.rfca.gov.kz.

14. Прием документов осуществляется нарочно или почтой по адресу: город Алматы, улица Кунаева 181, кабинет N 400, контактный телефон (727) 2449-500 (внутренний 1163).

15. При сдаче документов в канцелярию Агентства заявителю выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, их принявшего.

16. Получение заявителем переведенного текста (на бумажном и электронном носителе) осуществляется по адресу: город Алматы, улица Кунаева 181, кабинет N 400 либо почтой по адресу, указанному заявителем в обращении.

17. Услуга не может быть предоставлена в случае отсутствия в обращении заявителя необходимых для перевода документов.

3. Принципы работы

18. В своей деятельности работники Агентства, оказывающие Услугу должны:

- 1) проявлять скромность, не подчеркивать и не использовать свое должностное положение, в том числе при получении транспортных, сервисных и иных услуг;

- 2) своими действиями и решениями не давать повода для обоснованной критики со стороны физических и юридических лиц, использовать конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения своей профессиональной деятельности;

- 3) не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении

документов, в установленные сроки принимать по ним необходимые меры;

4) быть вежливыми и корректными;

5) обеспечивать сохранность документов, которые заявитель не получил в установленные сроки.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания Услуги заявителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности ежегодно утверждаются рабочей группой, создаваемой из числа руководителей структурных подразделений Агентства.

5. Порядок обжалования

21. В случае наличия жалоб на действия (бездействия) работников Агентства, оказывающих Услугу, для получения информации о порядке обжалования данных фактов и оказания содействия в подготовке жалобы, заявитель может обратиться по адресу: Республика Казахстан, город Алматы, улица Кунаева 181, кабинет N 400, номер контактного телефона: (727) 2449-500 (внутренний 1163), Агентство Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы.

22. Жалоба подается по адресу: город Алматы, улица Кунаева 181, кабинет N 104, номер контактного телефона: (727) 2449-500 (внутренний 1163), Агентство Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы.

23. При принятии жалобы канцелярией Агентства снимается ее копия для заявителя, на которой проставляется отметка о ее принятии (с указанием даты принятия, должностного лица, ее принявшего, и регистрационного номера).

6. Контактная информация

24. Контактная информация предоставляется по адресу: город Алматы, улица Кунаева 181, телефоны: (727) 2449500 (внутренние 1163, 1180), либо на веб-сайте Агентства www.rfca.gov.kz.

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания государственной услуги
"Перевод документации участников регионального
финансового центра города Алматы с английского

языка на государственный и русский языки для предоставления в государственные органы, за исключением органов регионального финансового центра города Алматы"

Показатели качества и доступности оказания государственной услуги

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	95%	80%	75%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	50%	40%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	70%	60%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и так далее)	95%	85%	75%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	60%	50%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	45%	30%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	30%
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.1%	0.3%	0.5%

4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	60%
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	60%	50%
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	60%	50%
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	70%	60%

П р и л о ж е н и е 4
к приказу Председателя Агентства
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
п о регулированию деятельности
р е г и о н а л ь н о г о ф и н а н с о в о г о ц е н т р а
г о р о д а А л м а т ы
от 26 ноября 2007 года N 02-02/290

Сноска. Приказ дополнен приложением 4 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы от 17.07.2008 N 04.2-09/159 (порядок введения в действие см. п. 5).

**Стандарт оказания государственной услуги
"Возмещение затрат на аудит эмитентов финансовых инструментов, допущенных на специальную торговую площадку регионального финансового центра города Алматы"**

1. Общие положения

1. Возмещение затрат на аудит эмитентов финансовых инструментов, допущенных на специальную торговую площадку регионального финансового центра города Алматы включает в себя рассмотрение документов заявителей Агентством Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы (далее - Агентство) для последующего возмещения затрат на аудит.

2. Государственная услуга "Возмещение затрат на аудит эмитентов финансовых инструментов, допущенных на специальную торговую площадку регионального финансового центра города Алматы" (далее - Услуга) не автоматизированная.

3. Услуга оказывается на основании подпункта 8) статьи 6 Закона Республики Казахстан "О региональном финансовом центре города Алматы", а также постановления Правительства Республики Казахстан от 30 мая 2008 года N 523 "О некоторых вопросах возмещения затрат на аудит эмитентов финансовых инструментов, допущенных на специальную торговую площадку регионального финансового центра города Алматы".

4. Услугу оказывает Агентство. Услуга оказывается по адресу: город Алматы, улица Кунаева 181; веб-сайт: www.rfca.gov.kz.

5. Формой завершения оказываемой Услуги является письменное решение Агентства, подписываемое первым руководителем либо его заместителем, о соответствии либо несоответствии представленных документов законодательству Республики Казахстан.

6. Услуга оказывается эмитентам финансовых инструментов, допущенных на специальную торговую площадку регионального финансового центра города Алматы, ранее не проводившим аудит финансовой отчетности и осуществившим размещение финансовых инструментов на специальной торговой площадке регионального финансового центра города Алматы.

7. Срок оказания Услуги составляет пятнадцать рабочих дней со дня представления полного пакета документов.

8. Услуга является бесплатной.

9. Настоящий стандарт оказания государственной услуги подлежит размещению на веб-сайте Агентства (www.rfca.gov.kz), в холле здания Агентства, а также в средствах массовой информации, распространяемых на всей территории Республики Казахстан.

10. График работы Агентства с 9 до 18.00 часов (обед с 13 до 14.00 часов), кроме субботы и воскресенья. Услуга оказывается без предварительной записи,

ускоренное

обслуживание

отсутствует.

11. Услуга предоставляется путем сдачи заявителем документов через канцелярию Агентства.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения Услуги заявитель представляет в Агентство заявление установленной формы с приложением следующих документов:

1) копия договора с аудиторской организацией на проведение аудита финансовой отчетности;

2) оригинал и копия документа, подтверждающего факт оплаты расходов на аудит (после проверки достоверности копии документа оригинал возвращается эмитенту);

3) документы, подтверждающие соответствие аудиторской организации квалификационным требованиям, предъявляемым к аудиторским организациям, установленным Агентством для допуска финансовых инструментов на специальную торговую площадку финансового центра;

4) копию проспекта эмиссии финансовых инструментов эмитента, а также изменения и дополнения в проспект выпуска при их наличии;

5) письменное подтверждение аудиторской организации о ее неаффилированности с эмитентом, кроме того, для аудиторской организации - резидента Республики Казахстан - об отсутствии у аудиторской организации ограничений прав на проведение аудита в соответствии с законодательством Республики Казахстан об аудиторской деятельности;

6) нотариально заверенная копия аудиторского отчета финансовой отчетности, составленной в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности;

7) нотариально заверенная копия свидетельства о государственной регистрации выпуска ценных бумаг;

8) копия биржевых свидетельств;

9) письменное подтверждение центрального депозитария;

10) доверенность от имени первого руководителя юридического лица, заверенная печатью, выданная представителю эмитента на право предоставления и получения документов от имени эмитента.

13. Копии документов, указанных в пункте 12 настоящего Стандарта, состоящие из нескольких листов, представляются пронумерованными, прошитыми и заверенными подписями должностных лиц и печатью эмитента на

обороте последнего листа, частично поверх ярлыка с указанием количества прошитых листов, наклеенного на узел прошивки.

14. Форма заявления размещена в обозримом месте здания Агентства, а также на официальном веб-сайте Агентства www.rfca.gov.kz.

15. Прием документов осуществляется нарочно или почтой по адресу: город Алматы, улица Кунаева 181, кабинет N 103, контактный телефон (727) 2449-500 (внутренний 1177).

16. При сдаче документов в канцелярию Агентства заявителю выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, их принявшего.

17. Получение заявителем письменного решения Агентства осуществляется по адресу: город Алматы, улица Кунаева 181, кабинет N 107 либо почтой по адресу, указанному заявителем в заявлении.

18. Услуга не может быть предоставлена в случае отсутствия одного из документов, указанных в пункте 12 настоящего Стандарта.

3. Принципы работы

19. В своей деятельности работники Агентства, оказывающие Услугу должны:

1) проявлять скромность, не подчеркивать и не использовать свое должностное положение, в том числе при получении транспортных, сервисных и иных услуг;

2) своими действиями и решениями не давать повода для обоснованной критики со стороны физических и юридических лиц, использовать конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения своей профессиональной деятельности;

3) не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении документов, в установленные сроки принимать по ним необходимые меры;

4) быть вежливыми и корректными;

5) обеспечивать сохранность документов, которые заявитель не получил в установленные сроки.

4. Результаты работы

20. Результаты оказания Услуги заявителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением к настоящему Стандарту.

21. Целевые значения показателей качества и доступности ежегодно утверждаются рабочей группой, создаваемой из числа руководителей структурных подразделений Агентства.

5. Порядок обжалования

22. В случае наличия жалоб на действия (бездействия) работников Агентства, оказывающих Услуги, для получения информации о порядке обжалования данных фактов и оказания содействия в подготовке жалобы, заявитель может обратиться по адресу: Республика Казахстан, город Алматы, улица Кунаева 181, кабинет N 107, номер контактного телефона: (727) 2449-500 (внутренний 1136), Агентство Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы.

23. Жалоба подается по адресу: город Алматы, улица Кунаева 181, кабинет N 103, номер контактного телефона: (727) 2449-500 (внутренний 1177), Агентство Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы.

24. При принятии жалобы канцелярией Агентства снимается ее копия для заявителя, на которой проставляется отметка о ее принятии (с указанием даты принятия, должностного лица, ее принявшего, и регистрационного номера).

6. Контактная информация

25. Контактная информация предоставляется по адресу: город Алматы, улица Кунаева 181, телефоны: (727) 2449500 (внутренние 1178, 1136), либо на веб-сайте Агентства www.rfca.gov.kz.

П р и л о ж е н и е

к Стандарту оказания
государственной услуги

"Возмещение затрат на аудит
эмитентов финансовых
инструментов, допущенных на

специальную торговую площадку
 регионального финансового центра
 города Алматы"

**Показатели качества и доступности
 оказания государственной услуги**

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	95 %	80 %	75 %
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90 %	50 %	40 %
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	60 %
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и так далее)	95 %	85 %	75 %
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	60 %	50 %
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80 %	45 %	30 %
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50 %	40 %	30 %
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.1 %	0.3 %	0.5 %

4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95 %	70 %	60 %
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95 %	60 %	50 %
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90 %	60 %	50 %
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	70 %	60 %

Примечание: Показатели рассчитываются в соответствии с модельными методическими рекомендациями по определению показателей стандартов государственных услуг, утвержденными приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 8 декабря 2006 года N 02-01-02/172.