

Об утверждении стандартов оказания государственных услуг через центры обслуживания населения

Утративший силу

Приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 26 ноября 2008 года № 321. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 23 января 2009 года № 5510. Утратил силу приказом Министра юстиции Республики Казахстан от 30 марта 2010 года № 91

Сноска. Утратил силу приказом Министра юстиции РК от 30.03.2010 № 91.

В соответствии с пунктом 2 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года «Об административных процедурах», в целях реализации пункта 2 постановления Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 558 «Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги», руководствуясь подпунктом 3) пункта 2 статьи 7 Закона Республики Казахстан «Об органах юстиции»,

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить прилагаемые:

1) стандарт оказания государственной услуги по выдаче архивных справок через центры обслуживания населения согласно приложению 1 к настоящему приказу ;

2) стандарт оказания государственной услуги по апостилированию архивных справок и копий архивных документов, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж, через центры обслуживания населения согласно приложению 2 к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Ответственного секретаря Министерства юстиции Республики Казахстан.

3. Настоящий приказ вводится в действие по истечении 14 дней со дня его первого официального опубликования.

Министр

З. Балиева

" С о г л а с о в а н о "

*Министр культуры и информации
Республики Казахстан*

Кул-Мухаммед М.А.

П р и л о ж е н и е
к приказу

1

Министра юстиции

Стандарт оказания государственной услуги «Выдача архивных справок через центры обслуживания населения»

1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок выдачи архивной справки имеющей юридическую силу и содержащий документную информацию о предмете запроса с указанием поисковых данных документов, на основании которых она составлена (далее - государственная услуга) через центры обслуживания населения .

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга оказывается на основании статьи 15 Закона Республики Казахстан от 22 декабря 1998 года «О Национальном архивном фонде и архивах», постановления Правительства Республики Казахстан от 5 января 2007 года № 1 «О создании государственных учреждений - центров обслуживания населения Министерства юстиции Республики Казахстан».

4. Государственная услуга оказывается государственными архивными учреждениями (далее - госархив) на основе хранящихся у них документов через центры обслуживания населения (далее - Центр) на альтернативной основе.

5. Формой завершения государственной услуги является выдача архивной справки .

6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам (далее - потребители) .

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) срок оформления документов пятнадцать рабочих дней со дня регистрации документов в канцелярии госархива;

2) в исключительных случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, руководителем госархива, либо уполномоченным на это лицом срок оказания услуги может быть продлен не более чем на тридцать рабочих дней, о чем сообщается заявителю в течение трех рабочих дней ;

3) время ожидания в очереди не более 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 7) пункта 1 статьи 17 Закона «О национальном архивном фонде и архивах» .

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги

располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан, Комитета информации и архивов Министерства культуры и информации Республики Казахстан, адрес которых указан в пункте 25 настоящего стандарта.

А также центров, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту и на стендах, расположенных в помещениях центров, или в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга представляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00 часов, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке «электронной» очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в здании Центра по месту проживания потребителя. В зале располагаются справочное бюро, кресла ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для получения государственной услуги потребители представляют:

1) заявление, с приложением копии документа, удостоверяющего личность заявителя;

2) для получения сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия заявителя.

13. Бланки заявлений размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов Центра.

14. Прием документов осуществляется посредством «окон», на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях «окон», а также указываются фамилия, имя, отчество и должность инспектора Центра.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

1) номера и даты приема запроса;

2) вида запрашиваемой государственной услуги;

3) количества и названий приложенных документов;

4) даты (время) и места выдачи документов;

5) фамилии, имени, отчества инспектора Центра принявшего заявление на оформление документов.

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором Центра посредством «окон» на основании расписки в указанный в ней срок.

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении

документов, предоставлении неполного пакета документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта или ненадлежащем оформлении документов, а также неподлинности представленных документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в Центр с письменным обоснованием причин возврата/отказа.

После получения пакета документов Центр информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования уполномоченного органа о причине возврата/отказа.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, Центр обеспечивает их хранение в течение 1 месяца, после чего передает их в уполномоченные органы.

3. Принципы работы

18. Деятельность центров основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдения законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставления исчерпывающей и полной информации;
- 5) защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной и/или в письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию Центра в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора Центра или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Центра и

рассматривается в установленные законодательством сроки.

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

6. Контактная информация

24. График работы и приема директора Центра определяется в соответствии с графиком работы Центра.

Контактные телефоны Центра указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях Центра.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz.>, адрес Комитета информации и архивов Министерства культуры и информации Республики Казахстан: 010000, г. Астана, улица Орынбор, дом № 8, блок А, 15 подъезд. Телефон приемной Председателя Комитета: (7172) 74-04-21, веб-сайт <http://www.sana.gov.kz>.

Приложение 1
к стандарту оказания
государственной услуги
"Выдача архивных справок через
центры обслуживания населения"

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
2.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
3.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
4.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14
5.	Центр обслуживания населения Алатауского района города Алматы	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-5 5
6.	Центр обслуживания населения Алмалинского района города Алматы	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
7.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77

8.	Центр обслуживания населения Жетысуского района города Алматы	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
9.	Центр обслуживания населения Турксибского района города Алматы	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
10.	Центр обслуживания населения Акмолинской области	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
11.	Центр обслуживания населения Актюбинской области	г. А к т о б е ул.Тургенева, 109	57-84-84
12.	Центр обслуживания населения Алматинской области	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
13.	Центр обслуживания населения Атырауской области	г. А т ы р а у ул. Баймуханова 16	35-47-05
14.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. У р а л ь с к ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
15.	Центр обслуживания населения Жамбылской области	г. Тараз ул. Койгельды 158 «а»	43-84-18
16.	Центр обслуживания населения Карагандинской области	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
17.	Центр обслуживания населения Костанайской области	г. К о с т а н а й ул. Тарана 114	53-45-74
18.	Центр обслуживания населения Кызылординской области	г. Кызылорда ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
19.	Центр обслуживания населения Мангистауской области	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
20.	Центр обслуживания населения Южно-Казахстанской области	г. Ш ы м к е н т ул. Мадели-Кожа	30-06-79
21.	Центр обслуживания населения Павлодарской области	г. П а в л о д а р , ул. Павлова 48	33-47-55
22.	Центр обслуживания населения Северо-Казахстанской области	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
	Центр обслуживания населения № 1		

23.	Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
24.	Центр обслуживания населения № 2 Восточно-Казахстанской области	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д. 21	33-55-93

П р и л о ж е н и е 2
к с т а н д а р т у о к а з а н и я
г о с у д а р с т в е н н о й у с л у г и
" В ы д а ч а а р х и в н ы х с п р а в о к ч е р е з
ц е н т р ы о б с л у ж и в а н и я н а с е л е н и я

Таблица. Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более ___ минут	90 %	90 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)	95 %	85 %	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	60 %	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80 %	45 %	
3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50 %	40 %	

4. Процесс обжалования			
4.1.	% (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,1 %	0,3 %
4.2.	% (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	85 %	75 %
4.3.	% (доля) потребителей удовлетворенных существующим порядком обжалования	95 %	60 %
4.4.	% (доля) потребителей удовлетворенных сроками обжалования	90 %	60 %
5. Вежливость			
5.1.	% (доля) потребителей удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	70 %

П р и л о ж е н и е 2
к приказу М и н и с т р а ю с т и ц и и
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 26 ноября 2008 года № 321

Стандарт оказания государственной услуги "Апостилирование архивных справок и копий архивных документов, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж, через центры обслуживания населения"

1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок проставления специального штампа, удостоверяющего подлинность подписи лица, подписавшего архивную справку или заверившего копию архивного документа, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж, а также подлинность печати или штампа, которыми скреплен этот документ (далее - государственная у с л у г а) .

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании Закона Республики Казахстан «О присоединении Республики Казахстан к Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов», подпункта 15)

пункта 1 статьи 18 Закона Республики Казахстан «О Национальном архивном фонде и архивах», постановления Правительства Республики Казахстан от 24 апреля 2001 года № 545 «О мерах по реализации положений Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов (Гаага, 5 октября 1961 года)», постановления Правительства Республики Казахстан от 5 января 2007 года № 1 «О создании государственных учреждений - центров обслуживания населения Министерства юстиции Республики Казахстан»

4. Государственная услуга оказывается Управлением архивов и документации Комитета информации и архивов Министерства культуры и информации Республики Казахстан (далее - уполномоченный орган) через центры обслуживания населения (далее - Центр) на альтернативной основе.

5. Формой завершения государственной услуги является проставление штампа апостиля на архивных справках и копиях архивных документов, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан.

6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам (далее - потребители).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) срок оформления документов - три рабочих дня со дня поступления их в уполномоченный орган;

2) время ожидания в очереди не более 30 минут.

8. За оказание государственной услуги взимается государственная пошлина в размере 20 % от месячного расчетного показателя, плюс почтовые расходы за доставку.

Государственная пошлина оплачивается через банковские учреждения Республики Казахстан, которыми выдается квитанция, подтверждающая размер и дату оплаты.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан, Комитета информации и архивов Министерства культуры и информации Республики Казахстан, адрес которых указан в пункте 25 настоящего стандарта.

А также центров, перечень которых указан в приложении 1 к настоящему стандарту и на стендах, расположенных в помещениях центров, или в официальных источниках информации.

10. Государственная услуга представляется шесть дней в неделю, за исключением воскресенья, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00 часов, без перерыва на обед. Прием осуществляется в порядке «электронной» очереди, без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Государственная услуга оказывается в здании Центра по месту проживания потребителя. В зале располагаются справочное бюро, кресла ожидания, информационные стенды с образцами заполненных бланков.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Для апостилирования архивных справок и копий архивных документов, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж потребители представляют:

- 1) заявление;
- 2) копию запроса заявителя в государственное архивное учреждение;
- 3) письмо государственного архивного учреждения на соответствующий запрос (оригинал);
- 4) архивная справка (оригинал) или копия архивных документов, выдаваемая государственным архивным учреждением, на который проставляется апостиль;
- 5) оригинал и копия документа, удостоверяющего личность заявителя; при приеме пакета документов, сотрудник Центра сверяет подлинность копии с оригиналом, и возвращает оригинал заявителю;
- 6) квитанция об оплате государственной пошлины.

13. Бланки заявлений размещаются на специальной стойке в зале ожидания, либо у консультантов Центра.

14. Прием документов осуществляется посредством «окон», на которых размещается информация о предназначении и выполняемых функциях «окон», а также указываются фамилия, имя, отчество и должность инспектора Центра.

15. Потребителю выдается расписка о приеме соответствующих документов с указанием:

- 1) номера и даты приема запроса;
- 2) вида запрашиваемой государственной услуги;
- 3) количества и названий приложенных документов;
- 4) даты (время) и места выдачи документов;
- 5) фамилии, имени, отчества инспектора Центра принявшего заявление на оформление документов.

16. Выдача готовых документов потребителю осуществляется инспектором Центра посредством "окон" на основании расписки в указанный в ней срок.

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта или ненадлежащем оформлении документов, а также неподлинности представленных документов, в течение трех рабочих дней после получения пакета документов возвращает их в Центр с письменным

обоснованием причин возврата/отказа.

После получения пакета документов Центр информирует потребителя в течение одного рабочего дня после их получения и выдает письменные обоснования уполномоченного органа о причине возврата/отказа.

В случаях, если потребитель не обратился за получением документов в срок, Центр обеспечивает их хранение в течение 1 месяца, после чего передает их в уполномоченные органы.

3. Принципы работы

18. Деятельность центров основывается на следующих принципах:

- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
- 2) соблюдения законности при исполнении служебного долга;
- 3) вежливости;
- 4) предоставления исчерпывающей и полной информации;
- 5) защиты и конфиденциальности информации.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги потребителям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 2 к настоящему стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного органа, учреждения или иных субъектов, оказывающих государственные услуги, ежегодно утверждаются специально созданными рабочими группами.

5. Порядок обжалования

21. Жалобы принимаются в устной и/или в письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию Центра в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора Центра или руководства Министерства юстиции Республики Казахстан.

23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Центра и рассматривается в установленные законодательством сроки.

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

6. Контактная информация

24. График работы и приема директора Центра определяется в соответствии с графиком работы Центра.

Контактные телефоны Центра указываются в официальных источниках информации и на стендах, расположенных в помещениях Центра.

25. Адрес Министерства юстиции Республики Казахстан: 010000, город Астана, улица Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz.>, адрес Комитета информации и архивов Министерства культуры и информации Республики Казахстан: 010000, г. Астана, улица Орынбор, дом № 8, блок А, 15 подъезд. Телефон приемной Председателя Комитета: (7172) 74-04-21, веб-сайт <http://www.sana.gov.kz>.

Приложение 1

к стандарту оказания государственной услуги «Апостилирование архивных справок и копий архивных документов, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж, через центры обслуживания населения»

№ пп	Наименование ЦОНов	Адрес расположения ЦОНов	Номер телефона
1.	Центр обслуживания населения № 1 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. Жубанова 2	37-02-06
2.	Центр обслуживания населения № 2 района Алматы города Астаны	г. Астана ул. 70 «а»	40-65-62
3.	Центр обслуживания населения № 1 района Сарыарка города Астаны	г. Астана, ул. Пушкина 97	37-70-65
4.	Центр обслуживания населения № 2 района Сарыарка города Астаны	г. Астана ул. 81, д. 85	43-84-14
5.	Центр обслуживания населения Алатауского района города Алматы	г. Алматы, ул. Букеева, 128	377-19-5 5
6.	Центр обслуживания населения Алмалинского района города Алматы	г. Алматы, ул. Богенбай батыра, 221	263-82-51
7.	Центр обслуживания населения Бостандыкского района города Алматы	г. Алматы ул. Ходжанова, 9	248-17-77

8.	Центр обслуживания населения Жетысуского района города Алматы	г. Алматы, ул. Толеби, 155	268-89-98
9.	Центр обслуживания населения Турксибского района города Алматы	г. Алматы ул. Зорге, 9	234-09-64
10.	Центр обслуживания населения Акмолинской области	г. Кокшетау ул. Ауэзова 189 «а»	40-10-76
11.	Центр обслуживания населения Актюбинской области	г. А к т о б е ул.Тургенева, 109	57-84-84
12.	Центр обслуживания населения Алматинской области	г. Талдыкорган Тауелсыздык 67 «б»	24-41-33
13.	Центр обслуживания населения Атырауской области	г. А т ы р а у ул. Баймуханова 16	35-47-05
14.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. У р а л ь с к ул. Жамбыла 81	28-40-73, 28-13-12
15.	Центр обслуживания населения Жамбылской области	г. Тараз ул. Койгельды 158 «а»	43-84-18
16.	Центр обслуживания населения Карагандинской области	г. Караганда, р-н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
17.	Центр обслуживания населения Костанайской области	г. К о с т а н а й ул. Тарана 114	53-45-74
18.	Центр обслуживания населения Кызылординской области	г. К ы з ы л о р д а ул. Муратбаева, б/н	23-05-78
19.	Центр обслуживания населения Мангистауской области	г. Актау, 15 мкр. 67 «б»	31-85-16
20.	Центр обслуживания населения Южно-Казахстанской области	г. Ш ы м к е н т ул. Мадели-Кожа	30-06-79
21.	Центр обслуживания населения Павлодарской области	г. П а в л о д а р , ул. Павлова 48	33-47-55
22.	Центр обслуживания населения Северо-Казахстанской области	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
	Центр обслуживания населения № 1		

23.	Восточно-Казахстанской области	г. Усть-Каменогорск ул. Белинского 37 «а»	22-24-28
24.	Центр обслуживания населения № 2 Восточно-Казахстанской области	г. Семей ул. 408-ой Квартал, д. 21	33-55-93

Приложение 2

к стандарту оказания государственной услуги «Апостилирование архивных справок и копий архивных документов, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж, через центры обслуживания населения»

Таблица. Значения показателей качества и доступности

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	95 %	80 %	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более ___ минут	90 %	90 %	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	70 %	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)	95 %	85 %	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	60 %	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80 %	45 %	

3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	50 %	40 %	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,1 %	0,3 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	85 %	75 %	
4.3. % (доля) потребителей удовлетворенных существующим порядком обжалования	95 %	60 %	
4.4. % (доля) потребителей удовлетворенных сроками обжалования	90 %	60 %	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	70 %	