

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Энергетика және Минералдық ресурстар министрінің 2008 жылғы 7 қарашадағы N 279 Бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2008 жылғы 4 желтоқсанда Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 5388 болып енгізілді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Мұнай және газ министрінің м.а. 2010 жылғы 23 шілдедегі № 262 Бұйрығымен

Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Мұнай және газ министрінің м.а. 2010.07.23 № 262 Бұйрығымен.

Қолданушылардың назарына!!!

Бұйрықтың қолданысқа енгізілу тәртібін 4-тармақтан қараңыз.

"Әкімшілік рәсімдер туралы" Қазақстан Республикасы 2000 жылғы 27 қарашадағы Заңының 9-1-бабын және "Мемлекеттік қызмет көрсетудің үлгі стандартын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 558 қаулысының 2-тармағын іске асыру мақсатында
Б Ұ Й Ы Р А М Ы Н :

1. Қоса беріліп отырған:

1) кең таралған пайдалы қазбаларды барлауға, өндіруге немесе бірлескен барлауға және өндіруге арналған келісім-шарттарды қоспағанда, жер қойнауын пайдалануға арналған келісім-шарттарды тіркеу бойынша;

2) кең таралған пайдалы қазбаларды барлауға, өндіруге және бірлескен барлау мен өндіруге арналған келісім-шарттарды қоспағанда, жер қойнауын пайдалану құқығын кепілге беру шартын тіркеу бойынша мемлекеттік қызмет көрсету стандарттары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасының Энергетика және минералдық ресурстар министрлігі Жер қойнауын пайдаланудағы тікелей инвестициялар департаменті (С. Қонақаев) осы бұйрықты белгіленген заңнамалық тәртіппен Қазақстан Республикасы Әділет министрлігіне тіркеуге жіберсін және оны мемлекеттік тіркеуден кейін ресми жариялануын қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің жауапты хатшысы А.Б. Баталовқа жүктелсін.

4. Осы бұйрық оның алғаш ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік он күн өткеннен кейін қолданысқа енгізіледі.

Министр
Қазақстан Республикасы
Энергетика және минералдық
ресурстар министрінің
2008 жылғы 7 қарашада
N 279 бұйрығымен
бекітілген

Кең таралған пайдалы қазбаларды барлауға, өндіруге және бірлескен барлау мен өндіруге арналған келісім-шарттарды қоспағанда, жер қойнауын пайдалану құқығын кепілге беру шартын тіркеу бойынша мемлекеттік қызмет көрсету стандарты

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызметтің анықтамасы: Кең таралған пайдалы қазбаларды барлауға, өндіруге және бірлескен барлау мен өндіруге арналған келісім-шарттарды қоспағанда, жер қойнауын пайдалану құқығын кепілге беру шартын тіркеу - "Жер қойнауы және жер қойнауын пайдалану туралы" Қазақстан Республикасының 1996 жылғы 27 қаңтардағы Заңының 14-бабына сәйкес кепілге жер қойнауын пайдалану құқығын беру жөніндегі мәмілені тіркеу.
Z 1 0 0 2 9 1 қ а р а ң ы з

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны автоматтандырылмаған.

3. Кең таралған пайдалы қазбаларды барлауға, өндіруге және бірлескен барлау мен өндіруге арналған келісім-шарттарды қоспағанда, жер қойнауын пайдалану құқығын кепілге беру шартын тіркеу бойынша мемлекеттік қызмет көрсету "Жер қойнауы және жер қойнауын пайдалану туралы" Қазақстан Республикасының 1996 жылғы 27 қаңтардағы Заңының 8-бабы 1-тармағының тармақшасына және 14-бабына сондай-ақ Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысымен бекітілген Жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызмет тізілімінің 3-бөлімінің 57-тармақшасына сәйкес жүзеге асырылады. Z100291, P100745 қараңыз

4. Осы мемлекеттік қызметті ұсынатын мемлекеттік орган "Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігі" мемлекеттік мекемесі болып табылады.

Мемлекеттік қызмет мына мекен жай бойынша көрсетіледі: Астана қаласы, Қабанбай батыр даңғылы, 22, 513-кабинет, <http://memr.gov.kz>.

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің аяқталу нысаны (нәтижесі) жер

қойнауын пайдалану құқығын кепілге беру шартын тіркеу куәлігі болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға көрсетіледі.

7. "Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы" (Салық кодексі) Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 12 маусымдағы Қазақстан Республикасы Кодексінің 406-3-бабына және "Жылжымалы мүлік кепілін және кемеңің немесе жасалып жатқан кемеңің ипотекасын мемлекеттік тіркегені үшін алым ставкаларын белгілеу туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 25 сәуірдегі N 325 қаулысына сәйкес мемлекеттік қызмет көрсеткені үшін алым ставкалары мыналардан құралады:

1) жылжымалы мүлік кепілін мемлекеттік тіркегені үшін алым ставкалары: жеке тұлғалардан - алым төлеген күнге қолданылатын бір айлық есептік көрсеткішті;

заңды тұлғалардан - алым төлеген күнге қолданылатын бес айлық есептік көрсеткішті құрайды.

2) жылжымалы мүлік кепілін мемлекеттік тіркегенін куәландыратын құжаттың телнұсқасын алған кездегі алым ставкалары: жеке және заңды тұлғалардан - алым төлеген күнге қолданылатын бір айлық есептік көрсеткіштің 50 пайызын құрайды.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде уақыт бойынша шектеулердің мерзімдері:

1) мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының осы стандарттың 12-тармағында көрсетілген құжаттарды минералдық ресурстар министрлігінің кеңсесіне тапсырған сәтінен бастап бес жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады;

2) тұтынушы жер қойнауын пайдалану құқығын беруге рұқсат алғаннан кейін Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігіне жер қойнауын пайдалану құқығын кепілге беру шартын ұсынады.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің сайтына <http://memr.gov.kz> орналастырылды.

10. Құжаттарды қабылдау сағат 9.00-ден 16.00-ге дейін жүзеге асырылады, үзіліс күн сайын сағат 13.00-ден 14.30-ға дейін, демалыс күндері сенбі және жексенбі, мына мекен-жай бойынша: Астана қаласы, Қабанбай батыр даңғылы, 22, 301 - кабинет.

11. Мемлекеттік қызметті ұсыну орнының ерекше жағдайлары қарастырылмаған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттардың тізбесі:

1) мемлекеттік қызметті алуға тұтынушының өтінімі (еркін нысанда);
2) белгіленген тәртіпте қол қойылған жер қойнауын пайдалану құқығын
кепілге беру шарты;

3) "Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы (Салық кодексі)" Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 12 маусымдағы Қазақстан Республикасы Кодексінің 406-3-бабына және "Жылжымалы мүлік кепілін және кемеңің немесе жасалып жатқан кемеңің ипотекасын мемлекеттік тіркегені үшін алым ставкаларын белгілеу туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 25 сәуірдегі N 325 қаулысына сәйкес төлем тапсырмасы;

4) техникалық-экономикалық негіздеме – қарыздарды тарту, пайдалану және қайтару, олар мыналарды қамтиды:

кепілдік мақсаты (қаражаттарды пайдалану);

кепілдік сомасы және өтеу мерзімі;

кепілдік көздері және өтеу сатылары (негізгі қарызды және сыйақы пайыздарын бөлумен жылдар бойынша);

5) жер қойнауын пайдалану құқығы кепілдікке берілетін заңды немесе жеке тұлғаның (кепіл ұстаушы) атауы, оның заңды мекен-жайы және тіркелген орны;

6) сенімхатсыз қол қою құқығына ие тұтынушының бірінші басшысын қоспағанда, тұтынушының мүдделерін білдіретін тұлғаға берілген сенімхат.

13. Құжаттарды қарау сағат 9.00-ден 16.00-ге дейін жүзеге асырылады, үзіліс күн сайын сағат 13.00-ден 14.30-ға дейін, демалыс күндері сенбі және жексенбі, мына мекен-жай бойынша: Астана қаласы, Қабанбай батыр даңғылы, 22, 513-кабинет.

14. Осы стандарттың 12-тармағында көрсетілген құжаттарды өткізуді растау Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің кеңсесінде құжаттарды (мөртабан және кіріс нөмері, күні) тіркеу болып табылады.

15. Жер қойнауын пайдалану құқығын кепілге беру шартын тіркеу туралы куәлігі мына мекен-жай бойынша (жеке өзінің немесе сенімхат бойынша өкілінің келуі) қолға беріледі: Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігі, Астана қаласы, Қабанбай батыр даңғылы, 22, 513-кабинет.

16. Мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тартуға осы стандарттың 12-тармағында көрсетілген құжаттарды бермеу негіз болып табылады.

3. Жұмыс қағидаттары

17. Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің қызметі мына принциптерге:

1) адамдар мен азаматтардың конституциялық құқықтары мен еркіндігін сақтауға;

2) қызмет борышын орындау кезінде заңдылықты сақтауға;

3) сыпайылыққа;

4) жеткілікті және толық ақпарат беруге;

5) ақпаратты және оның құпиялылығын қорғауға;

6) тұтынушы белгіленген мерзімде алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз етуге негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

18. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

19. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

20. Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасы бойынша наразылық туындаған жағдайда Қазақстан Республикасының Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің құрылымдық бөлімшесі қызметкерінің әрекетіне шағым оның басшысының атына беріледі.

21. Шағымды пошта арқылы жазбаша түрде немесе қолма-қол Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің кеңсесі қабылдайды, тіркелгеннен кейін Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің жауапты хатшысына жіберіледі.

22. Шағымның қабылданғанын растау Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің кеңсесінде тіркеу (мөртабан және кіріс нөмері, күні) болып табылады.

23. Шағымдарды қарау Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен және мерзімдерде жүзеге асырылады.

Заңнамамен белгіленген тәртіпте берілген өтініштер міндетті түрде қабылдануға, тіркелеуге, есепке алынуға және қаралуға тиісті.

6. Байланыс ақпараты

24. Барлық мәселелер бойынша мына мекен-жайға хабарласу керек: Астана қаласы, Қабанбай батыр даңғылы, 22, 513-кабинет, байланыс телефоны 976979.

Кең таралған пайдалы қазбаларды барлауға, өндіруге және бірлескен барлау мен өндіруге арналған келісім-шарттарды қоспағанда, жер қойнауын пайдалану құқығын кепілге беру шартын тіркеу бойынша мемлекеттік қызмет

көрсету 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
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100%		
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	100%		
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100%		
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	100%		
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100%		
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші реттен тапсырған оқиғалардың % (үлесі)	90%		
3.3. Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	100%		

4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%		
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100%		
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100%		
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100%		
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100%		

Қазақстан Республикасы
Энергетика және минералдық
ресурстар министрінің
2008 жылғы 7 қарашада
N 279 бұйрығымен
бекітілген

1. Жалпы ережелер

жүргізуге арналған келісім-шарттарды тіркеу - құзыретті орган мен жеке немесе заңды тұлғаның (тұлғалардың) арасында жер қойнауын пайдалану жөніндегі операциялар жүргізуге арналған келісім-шарттарды тіркеу.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсету нысаны автоматтандырылмаған.

3. Кең таралған пайдалы қазбаларды барлауға, өндіруге немесе бірлесіп барлау мен өндіруге арналған келісім-шарттарды қоспағанда, жер қойнауын пайдалану жөніндегі операциялар жүргізуге арналған келісім-шарттарды тіркеу бойынша мемлекеттік қызмет көрсету "Жер қойнауы және жер қойнауын пайдалану туралы" Қазақстан Республикасы 1996 жылғы 27 қаңтардағы Заңының 8 және 44-баптарына және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы N 561 қаулысымен бекітілген Жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтер тізбесінің 3-бөлімі 56-тармағына сәйкес жүзеге асырылады. Z100291, P100745 қараңыз

4. Осы мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынатын мемлекеттік орган "Қазақстан Республикасының Энергетика және минералдық ресурстар министрлігі" мемлекеттік мекемесі болып табылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мына мекен-жай бойынша көрсетіледі: Астана қаласы, Қабанбай батыр даңғ., 22 , 511 кабинет, [http: memr.gov.kz](http://memr.gov.kz).

5. Көрсетілетін мемлекеттік қызметті аяқтау нысаны (нәтижесі) жер қойнауын пайдалану жөніндегі операцияларды жүргізуге арналған келісім-шартты мемлекеттік тіркеу актісі болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет көрсету жеке және заңды тұлғаларға көрсетіледі.

7. Аталған мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

8. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде уақыт бойынша шектеулердің м е р з і м д е р і :

мемлекеттік қызмет көрсету тұтынушының осы стандарттың 12-тармағында көрсетілген құжаттарды минералдық ресурстар министрлігінің кеңсесіне тапсырған сәтінен бастап бес жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің сайтында орналасқан: [www . m e m r . g o v . k z](http://www.memr.gov.kz) .

10. Құжаттарды қабылдауды Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің кеңсесі сағат 9.00-ден 16.00-ге дейін, үзіліс күн сайын сағат 13.00-ден 14.30-ға дейін, демалыс күндері - сенбі мен жексенбі, мына мекен-жай бойынша: Астана қаласы, Қабанбай батыр даңғылы, 22, 301 кабинетте жүзеге асырады.

Қабылдау кезек тәртібімен, алдын ала жазылусыз және жедел қызмет көрсетусіз жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызметті ұсыну орнының ерекше жағдайлары көзделмеген.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін қажетті құжаттардың тізбесі:

1) мемлекеттік қызмет көрсетуді алуға қызметті алу үшін тұтынушының өтініші (еркін нысанда);

2) белгіленген тәртіппен қол қойылған жер қойнауын пайдалану жөніндегі операцияларды жүргізуге арналған келісім-шарт;

3) қажет болған жағдайда, сенімхатсыз қол қоюға құқығы бар, тұтынушының бірінші басшысын қоспағанда, тұтынушының мүдделерін білдіретін тұлға берілетін сенімхат.

13. Құжаттарды қарау сағат 9.00-ден 16.00-ге дейін, жүзеге асырылады, үзіліс күн сайын 13.00-ден 14.30-ға дейін, демалыс күндері - сенбі мен жексенбі, мына мекен-жай бойынша: Астана қаласы, Қабанбай батыр даңғылы, 22, 511 кабинетте жүзеге асырылады.

14. Осы стандарттың 12-тармағында көрсетілген құжаттардың Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің кеңсесінде тіркелуі (мөртабан және кіріс нөмірі, күні) қабылдаудың растығы болып табылады.

15. Жер қойнауын пайдалану жөніндегі операцияларды жүргізуге арналған келісім-шарттың мемлекеттік тіркеу актісі қолмен (жеке қатысу не сенімхат бойынша өкілге) мына мекен-жай бойынша табыс етіледі: Астана қаласы, Қабанбай батыр даңғылы, 22, Қазақстан Республикасының Энергетика және минералдық ресурстар министрлігі, 511 кабинет.

16. Мемлекеттік қызметті көрсетуді тоқтата тұру немесе мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынудан бас тартуға үшін негіздер осы стандарттың 12-тармағында көрсетілген құжаттардың бермеу негіз болып табылады.

3. Жұмыс қағидаттары

17. Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің қызметі мына қағидаттарға негізделеді:

1) адам мен азаматтардың конституциялық құқықтары мен еркіндігін сақтау;

2) қызметтік борышты атқару кезінде заңдылықты сақтауға;

3) сыпайылыққа;

4) толыққанды және толық ақпарат беруге;

5) ақпараттың және оның құпиялылығын қорғауға;

6) тұтынушы белгіленген мерзімде алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз етуге негізделеді.

4. Жұмыс нәтижелері

18. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелері осы стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және қолжетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

19. Мемлекеттік қызмет көрсететін мемлекеттік органның, жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтердің сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәнін жыл сайын арнайы құрылған жұмыс топтары бекітеді.

5. Шағымдану тәртібі

20. Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасы бойынша наразылық туындаған жағдайда Қазақстан Республикасының Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің құрылымдық бөлімшесі қызметкерінің әрекетіне шағым оның б а с ш ы с ы н ы ң а т ы н а б е р і л е д і .

21. Шағымды пошта арқылы жазбаша түрде немесе қолма-қол Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің кеңсесі қабылдайды, тіркелгеннен кейін Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің жауапты хатшысына жіберіледі.

22. Шағымның қабылданғанын растау Қазақстан Республикасы Энергетика және минералдық ресурстар министрлігінің кеңсесінде тіркеу (мөртабан және кіріс нөмері, күні) болып табылады.

23. Шағымдарды қарау Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен және мерзімдерде жүзеге асырылады.

Заңнамамен белгіленген тәртіпте берілген өтініштер міндетті түрде қабылдануға, тіркелеуге, есепке алынуға және қаралуға тиісті.

6. Байланыс ақпараты

24. Барлық мәселелер бойынша мына мекен-жайға хабарласу керек: Астана қаласы, Қабанбай батыр даңғылы, 22, 511-кабинет, байланыс телефоны 97-68-62, 97-68-63, 97-68-64.

Кең таралған пайдалы қазбаларды
барлауға, өндіруге немесе бірлесіп
барлау мен өндіруге арналған
келісім-шарттарды қоспағанда,
жер қойнауын пайдалануға арналған
келісім-шарттарды тіркеу бойынша
мемлекеттік қызмет көрсету

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 ағымдық мәні
1	2	3	4
1. Уақтылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну жағдайларының % (үлесі)	90%		
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	100%		
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну процесінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100%		
2.2. лауазымды тұлға құжаттарды дұрыс ресімдеген (жүргізілген төлемдердің, есеп айырысулардың және т.б.) жағдайлардың % (үлесі)	100%		
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапа мен ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100%		
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші ретте тапсырған жағдайлардың % (үлесі)	90%		
3.3. Интернет арқылы қол жетімді ақпарат қызметінің % (үлесі)	100%		
4. Шағымдану процесі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1%		
4.2. белгіленген мерзімде қаралған ж а н е қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100%		
4.3. шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100%		

4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100%		
5. Сыпайылық			
5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	100%		

Көрсеткіштер Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген мемлекеттік қызмет стандарттарының көрсеткіштерін анықтау жөніндегі модельдік әдістемелік ұсынымдарға сәйкес есептеледі (сайт www.kyzmet.kz).