

"Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандартын бекіту туралы

Күшін жойған

Ақмола облысы әкімдігінің 2008 жылғы 7 қазандағы N А-7/428 қаулысы. Ақмола облысының Әділет департаментінде 2008 жылғы 7 қарашада N 3282 тіркелді. Күші жойылды - Ақмола облысы әкімдігінің 2011 жылғы 10 наурыздағы № А-6/358 қаулысымен

Ескерту. Күші жойылды - Ақмола облысы әкімдігінің 2011.03.10 № А-6/358 қаулысымен

"Әкімшілік рәсімдер туралы" Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы Заңының 9-1 бабына, "Жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2007 жылғы 30 маусымдағы № 561 қаулысына сәйкес Ақмола облысының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған "Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу" мемлекеттік қызмет көрсетудің стандарты бекітілсін.

2. Осы қаулының орындалуын бақылау облыс әкімінің орынбасары Ғ.М. Бекмағамбетовке жүктелсін.

3. Осы қаулы Ақмола облысының әділет департаментінде тіркелген күнінен бастап күшіне енеді және ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

Облыс әкімі

А. Рау

Ақмола	облысы	әкімдігінің
2008	жылғы	7
N	А - 7 / 4 2 8	қазандағы
		қаулысымен

Бекітілген

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

1. Жалпы ережелер

1. Осы стандарт жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша жекелеген санаттағы мұқтаж азаматтарға әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу жөніндегі мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін белгілейді (мәтін бойынша

бұдан әрі – мемлекеттік қызмет).

"Жергілікті өкілетті органдардың шешімдері бойынша жекелеген санаттағы мұқтаж азаматтарға әлеуметтік көмек" бюджеттік бағдарламасы шеңберінде мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарына ақшалай төлемдер түрінде берілетін әлеуметтік көмек.

2. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нысаны: ішінара автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет Қазақстан Республикасының 2004 жылғы 24 сәуірдегі Бюджеттік кодексінің 53-бабындағы 1-тармағының 4) тармақшасы, "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару туралы" Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы Заңының 31-бабының 1-тармағының 14), 1-3) тармақшалары негізінде көрсетіледі.

4. Мемлекеттік қызмет "Аудандардың және Көкшетау, Степногорск қалаларының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерімен" мемлекеттік мекемелерімен (бұдан әрі – Бөлімдер) көрсетіледі. Бөлімдердің толық атауы, қызметті көрсету орны және электрондық мекен-жайы және веб-сайттары осы Стандарттың 1 -қосымшасында көрсетілген.

5. Әлеуметтік көмекті тағайындау және төлеу туралы шешім мемлекеттік қызмет көрсетудің аяқталу нысаны болып табылады.

6. Мемлекеттік қызмет көрсетілетін жеке тұлғалардың санаттары аудан (облыстық маңызы бар қала) мәслихаттар шешімдеріне белгіленеді.

7. Мемлекеттік қызмет мынадай мерзімдерде көрсетіледі:

1) мемлекеттік қызмет әлеуметтік көмек жөніндегі комиссияның шешімін алған күннен бастап 15 күнтізбелік күннен кешіктірілмей көрсетіледі;

2) қажетті құжаттарды тапсыру кезінде кезек күтуге рұқсат етілетін ең ұзақ у а қ ы т - 4 0 м и н у т ;

3) мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі ретінде құжаттарды алуда кезек күтуге рұқсат етілетін ең ұзақ уақыт 40 минуттан аспауы тиіс.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы толық ақпарат Бөлімдердің веб-сайттарында және ақпараттық стендтерінде орналастырылған. Бөлімдердің мекен-жайлары мен веб-сайттары осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарты ақпарат көзі ретінде облыстық "Арқа ажары", "Акмолинская правда" газеттерінде жарияланады.

10. Мемлекеттік қызмет 09.00-ден 18.00-ге дейін күн сайын көрсетіледі, демалыс күндері – сенбі, жексенбі және мереке күндері, түскі асқа үзіліс 13.00-ден 14.00-ге дейін. Қабылдау кезек тәртібімен, алдын ала жазылусыз және жедел қызмет көрсетусіз жүзеге асырылады.

11. Мемлекеттік қызмет өтініш берушінің тұрғылықты жері бойынша

Бөлімдермен көрсетіледі. Бөлімдердің үй-жайларында күту залдары бар, құжаттарды толтыруға арналған орындар оларды толтыру үлгілерімен және қажетті құжаттардың тізбелері берілген стендтермен жабдықталған, қауіпсіздік қамтамасыз етіледі және мүмкіндіктері шектеулі адамдар қолайлы жағдайлар жасалған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

12. Мемлекеттік қызмет көрсетуді алу үшін өтініш беруші келесі құжаттарды тапсырады :

- 1) өтініш ;
- 2) өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесі;
- 3) өтініш берушінің есеп-шоты;
- 4) салық төлеушіні тіркеу нөмірінің куәлігінің көшірмесі;
- 5) азаматтарды тіркеу кітабының көшірмесі;
- 6) жеңілдік санатына кіретіндігін растайтын құжаттың көшірмесі;
- 7) мүгедектігі туралы анықтаманың көшірмесі және мүгедекті жеке оңалту бағдарламасынан үзінді;
- 8) санаторлық-курорттық емделуге мұқтаж мүгедектер үшін санаторлық-курорттық карта;
- 9) операция жасау фактісін растайтын ауру тарихынан үзінді;
- 10) мұқтаж мүгедектер үшін емделуге бару үшін жол билеттері немесе жолақы құнын растайтын анықтама;
- 11) қайтыс болған азаматтың қайтыс болуы туралы куәлігінің көшірмесі, қайтыс болғандығы туралы куәлік;
- 12) ауруханада емделіп жатқандығы туралы анықтама;
- 13) амбулаторлық емделуде екендігі туралы фтизиатрдан анықтама;
- 14) отбасы мүшелерінің өткен тоқсандағы табыстары туралы мәлімет;
- 15) Қазақстан Республикасының санаторийлері көрсетілген санаторлық-курорттық емделуге мұқтаждығы туралы емдеу мекемесінің дәрігерлік-кеңес комиссиясының қорытындысы;
- 16) туы туралы куәлігінің көшірмесі.

13. Мемлекеттік қызмет өтініш берушінің тұрғылықты жері еркін нысанда ресімделген өтініштің негізінде көрсетіледі. Бөлімдердің мекен-жайлары мен веб-сайттары осы Стандарттың 1 -қосымшасында көрсетілген.

14. Мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар мен өтініш берушінің тұрғылықты жері бойынша Бөлімге тапсырылады. Бөлімдердің мекен-жайлары мен веб-сайттары осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген.

15. Өтініш берушімен барлық қажетті құжаттар тапсырылғандығын тіркеу күні мен уақыты, құжаттарды қабылдап алған маманның тегі мен аты-жөні көрсетілген үзбелі талон растайды.

16. Қызмет көрсету нәтижесін жеткізу үшін өтініш беруші тұрғылықты жеріндегі Бөлімге бару арқылы немесе пошталық хабарлама арқылы жүзеге асырылады. Бөлімдердің мекен-жайлары осы Стандарттың 1 -қосымшасында көрсетілген.

17. Өтініш берушінің құжаттарды берген кезде толық емес мәліметтерді және (немесе) дәйексіз мағлұмат беру мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтату немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартуға негіз болып табылады.

3. Жұмыс қағидаттары

18. Бөлімдердің қызметі келесі қағидаттарға негізделеді:

1) адамның және азаматтың құқығы мен бостандығын сақтау;

2) заңдылық;

3) сыпайылық;

4) толық және барынша толық ақпарат беру;

5) ақпараттың қорғалуы және сақталу құпиялығы;

6) өтініш беруші белгіленген мерзімде алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз ету.

4. Жұмыстың нәтижелері

19. Бөлімдер жұмысының нәтижелері осы Стандарттың 2 -қосымшасына сәйкес сапа және қол жетімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

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

5. Шағымдану тәртібі

21. Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі бойынша түсініктемені және шағым дайындауға жәрдемді Бөлімдердің бастықтарынан немесе оның орынбасарларынан алуға болады. Электрондық поштаның мекен-жайлары, телефон нөмірлері осы Стандарттың 1 қосымшасында көрсетілген.

22. Шағымдар байланыс деректері осы Стандарттың 1-қосымшасында көрсетілген Бөлімдерге, "Ақмола облысының жұмыспен қамтуды және әлеуметтік бағдарламаларды үйлестіру басқармасы" мемлекеттік мекемесіне (бұдан әрі- Басқарма) беріледі. Мемлекеттік органдардың атаулары, электрондық поштаның мекен-жайлары, атына шағым берілетін лауазымды тұлғалар осы Стандарттың 24-тарауында көрсетілген.

23. Өтініш берушіге берілген шағымға жауапты алу мерзімі мен орны және оның қаралу барысы туралы білуге болатын лауазымды тұлғалардың байланыс деректері көрсетілген талон шағымның қабылданғанын растайды.

6. Байланыс ақпараты

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

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

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

Қ а б ы л д а у к е с т е с і :

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

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

3) Ақмола облысының әкімдігі, Көкшетау қаласы, Абай көшесі, 83, веб-сайты www.akmo.kz.

25. Өтініш беруші мемлекеттік қызметті алу мәселесі бойынша қосымша ақпаратты "Ақмола облысының жұмыспен қамтуды және әлеуметтік бағдарламаларды үйлестіру басқармасы" мемлекеттік мекемесінде ала алады.

"Жергілікті ө кілетті органдарды ң шешімдері бойынша м ұқ таж азаматтарды ң жекелеген санаттарына ә леуметтік к ө мек та ғ айындау ж ә не т ө леу" мемлекеттік қ ызмет к ө рсетуді ң стандартына 1 қ осымша

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

№ р/с	Ауданды қ (қалалы қ) жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдерінің атаулары	Заңды мекенжайы, қабылдау уақыты Бөлімдердің бастықтары мен олардың орынбасарларының азаматтарды қабылдау кестелері	Байланыс телефоны	Электрондық мекен-жайы, веб-с
1	"Ақкөлауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Ақкөл ауданы, Ақкөл қаласы, Нұрмағамбетов көшесі, 81 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71638)2-10-4 8	Sobes_akkol@gcvr www.akmol.kz
2	"Аршалы ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік	Аршалы ауданы, Аршалы селосы, Тәшенов көшесі, 47	(8-71644)2-13-76	

бағдарламалар бөлімі"
мемлекеттік мекемесі

азаматтарды қабылдау кестесі:
күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-
ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден
14.00-ге дейін

Arshaly_rotz@

				rjrshetau.online.kz www.akmol.kz
3	"Астрахан ауданының ж ұ мыспен қ амту ж ә не ә леуметтік ба ғ дарламалар б ө лімі" мемлекеттік мекемесі	Астрахан ауданы, Астраханка селосы, Әл-Фараби көшесі, 50, азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71641)2-25-34	Astr_socz@kokshetau.online.rz www.akmol.kz
4	"Атбасар ауданының ж ұ мыспен қ амту ж ә не ә леуметтік ба ғ дарламалар б ө лімі" мемлекеттік мекемесі	Атбасар ауданы, Атбасар қ а л а с ы , Уәлиханов көшесі, 9, азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71643)4-28-07	Atb_rotzisz@kokshetau.online/k www.online.kz
5	"Бұ ланды ауданыны ң ж ұ мыспен қ амту ж ә не ә леуметтік ба ғ дарламалар б ө лімі" мемлекеттік мекемесі	Бұланды ауданы, Макинск қ а л а с ы , Некрасов көшесі,19, азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71646)2-21-38	Bulandy_rozsp 1 mail.kz www.akmol.kz
6	"Егіндікө л ауданыны ң ж ұ мыспен қ амту ж ә не ә леуметтік ба ғ дарламалар б ө лімі" мемлекеттік мекемесі	Егіндікөл ауданы, Егіндікөл с е л о с ы , Жеңіс көшесі,6, азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71642)2-15-44	Egindykol_ozsp@ mail.ru , www.akmol.kz
7	"Ең бекшілдер ауданыны ң ж ұ мыспен қ амту ж ә не ә леуметтік ба ғ дарламалар б ө лімі" мемлекеттік мекемесі	Еңбекшілдер ауданы, Степняк қаласы, Ленин көшесі,64, азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71639)2-21-29	enbekrotz@mail.kz www.akmol.kz
8	"Ерейментау ауданының ж ұ мыспен қ амту ж ә не ә леуметтік ба ғ дарламалар б ө лімі" мемлекеттік мекемесі	Ерейментау ауданы, Ерейментау қаласы, Кенесары кө ш е с і , 8 7 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71633)2-11-73	eremzsp@ kokshetau.online.kz ://www.ereymen.kz
9	"Есіл ауданының ж ұ мыспен қ амту ж ә не ә леуметтік ба ғ дарламалар б ө лімі" мемлекеттік мекемесі	Есіл ауданы, Есіл қаласы, Қонаев көшесі, 5 азаматтарды қабылдау кестесі:	(8-71647)2-16-57	s o b e s @ kokshetau.online.k

	леуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	күн сайын сағат 9.00-ден 18.00- ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін		www.akmol.kz
10	"Жақсы ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Жақсы ауданы, Жақсы селосы, Дружба көшесі, 3 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00- ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71635)2-13- 00	soc_zanita_21@ kokshetau.online.k www.akmol.kz
11	"Жарқайың ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Жарқайың ауданы, Державинск қаласы Ленин көшесі, 32 азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00- ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71648) 9-17-02	Sobes_derzhavinsk g c v p . k z www.akmol.kz
12	"Зеренді ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Зеренді ауданы, Зеренді селосы , Бейбітшілік көшесі, 64, азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00- ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71632) 2-11-68	z e r _ c z @ kokshetau.online.kz @kokshetau.online www.akmol.kz
13	"Қорғалжын ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Қорғалжын ауданы, Коргалжын селосы, Балғамбаев көшесі, 9, азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00- ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71637)2-11- 83	k s z n @ kokshetau.online.k http://akmol.kz/ admin.html
14	"Сандықтау ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Сандықтау ауданы, Балкашино селосы, Ленин көшесі, 117, азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00- ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71640) 9-17-43	Sondyktau_OZSP(kokshetau.online.k www.sand.akmol.k
15	"Целиноград ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Целиноград ауданы, Ақмол селосы, Гагарин көшесі,15, азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00- ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71651)3-11- 10	Otdel_zan@mail.k www.akmol.kz
16	"Шортанды ауданының жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" мемлекеттік мекемесі	Шортанды ауданы, Шортанды кенті, Абылайхан көшесі, 22, азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00- ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71631) 2-19-75	shortsobez@mail.r www.akmol.kz

17	"Щучье ауданының ж ұ мыспен қ амту ж ә не ә леуметтік ба ғ дарламалар б ө лімі" мемлекеттік мекемесі	Щучье ауданы, Щучинск қ а л а с ы , 8 март көшесі, 24, азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71636) 4-27-68	depart@ kokshetau.online.k www.burabau-akim
18	"Степногорск қ аласының ж ұ мыспен қ амту ж ә не ә леуметтік ба ғ дарламалар б ө лімі" мемлекеттік мекемесі	Степногорск қаласы, 4-ықшам ауданы, азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін	(8-71645) 6-26-33 6-20-30	soc-progr@yandex www.akmol.kz
19	"Кө кшетау қ аласының ж ұ мыспен қ амту ж ә не ә леуметтік ба ғ дарламалар б ө лімі" мемлекеттік мекемесі	Көкшетау қаласы, Локомотивная көшесі, 9а, азаматтарды қабылдау кестесі: күн сайын 9.00-ден 18.00 сағатқа дейін, үзіліс 13.00-ден 14.00 сағатқа дейін	8(7162) 31-92-76,31-92-81	sobes_kokshe@ kokshetau.online.kz : / / www.zakupki.akmc

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

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қол жетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есептегі жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақытылығы			
1.1. құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының % (үлесі)	100	94,6	89,8
1.2. қызмет алуды кезекте 40 минуттан аспайтын уақыт күткен тұтынушылардың % (үлесі)	95	85,8	81,4
2. Сапасы			
2.1. қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95		88,5

		92,5	
2.2. құжаттарды лауазымды тұлға дұрыс ресімдеген жағдайдың (жүргізілген төлемдер, есеп айырысулар және т.б.) % (үлесі)	100	92,9	89,7
3. Қол жетімділік			
3.1. қызметті ұсыну тәртібі туралы сапаға және ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	95	89,7	85,6
3.2. тұтынушы құжаттарды дұрыс толтырған және бірінші ретте тапсырған оқиғалардың %(үлесі)	85	80,4	75,9
3.3.Интернет арқылы қол жетімді қызметтерінің ақпарат % (үлесі)	50	34,9	26,1
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. қызметтің осы түрі бойынша қызмет көрсетілген тұтынушылардың жалпы санына негізделген шағымдардың % (үлесі)	0,1	0,1	0,2
4.2. белгіленген мерзімде қаралған және қанағаттандырылған негізделген шағымдардың % (үлесі)	100	93,7	87
4.3.шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	78,4	71
4.4. шағымдану мерзіміне қанағаттанған тұтынушылардың % (үлесі)	90	82,3	76,5
5. Сыпайылық			

5.1. қызметкерлердің сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың % үлесі)	100	96,2	92,3
---	-----	------	------

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК