

Об утверждении стандартов оказания государственных услуг через центры обслуживания населения

Утративший силу

Приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 26 ноября 2008 года № 320. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 23 января 2009 года № 5508. 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 справки о наличии либо отсутствии судимости через центры обслуживания населения согласно приложению 1 к настоящему приказу;

2) стандарт оказания государственной услуги по апостилированию официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания 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 опубликований.

Министр

З. Балиева

« С о г л а с о в а н о »

*Генеральный прокурор
Республики Казахстан
Тусупбеков Р.Т. _____*

8 января 2009 года

П р и л о ж е н и е 1
к приказу

Министра юстиции

Стандарт оказания государственной услуги

"Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости через центры обслуживания населения"

1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по предоставлению справок о наличии либо отсутствии судимости (далее - государственная услуга).

2. форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга осуществляется на основании статьи 9 Закона Республики Казахстан от 22 декабря 2003 года «О государственной правовой статистике и специальных учетах» и приказа Генерального Прокурора Республики Казахстан от 29 апреля 2004 года № 23 «Об утверждении Правил ведения и использования отдельных видов специальных учетов», зарегистрированного в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 2843, 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 территориальными органами Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан по областям, городам Астана и Алматы (далее - уполномоченный орган) через центры обслуживания населения (далее - Центр) на альтернативной основе.

5. Формой завершения государственной услуги, является выдача справки на бумажном носителе, подтверждающей наличие либо отсутствие у гражданина судимости.

6. Государственная услуга оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее - потребители).

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) срок оформления документов семь дней со дня поступления необходимых документов в уполномоченный орган;

2) время ожидания в очереди не более 30 минут.

8. Государственная услуга оказывается бесплатно.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан, Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры 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 потребитель представляет в Центр оригинал и копию документа, удостоверяющего личность, для несовершеннолетних - оригинал и копию свидетельства о рождении.

Заявление установленной формы о предоставлении справки в отношении одного лица может быть подано другим лицом, при наличии у последнего нотариально засвидетельствованной доверенности на право подачи документов и получения указанной справки.

При приеме пакета документов, сотрудник Центра сверяет подлинность копии с оригиналом, и возвращает оригинал заявителю.

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 не полного пакета документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта или не надлежащем оформлении документов, а также не подлинности 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 совместными 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 по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан: 010000, г. Астана, улица Московская, 34, веб-сайт: <http://www.pravstat.kz>, телефон приемной (87172) 31-81-88.

Приложение 1
к стандарту оказания государственной услуги «Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости 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	377-19-55

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. Актюбе 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. Атырау, ул. Баймуханова 16	35-47-05
14.	Центр обслуживания населения Западно-Казахстанской области	г. Уральск, 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. Костанай, 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. Шымкент, ул. Мадели-Кожа	30-06-79
21.	Центр обслуживания населения Павлодарской области	г. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55

22.	Центр обслуживания населения Северо-Казахстанской области	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
23.	Центр обслуживания населения № 1 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 с п р а в к и о н а л и ч и и
л и б о о т с у т с т в и и с у д и м о с т и 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 № 320

Стандарт оказания государственной услуги «Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания через центры обслуживания населения»

1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания государственной услуги по апостилированию официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания.

2. Форма оказываемой государственной услуги: не автоматизированная.

3. Государственная услуга по апостилированию официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания оказывается на основании Закона Республики Казахстан от 30 декабря 1999 года № 11 «О присоединении Республики Казахстан к Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов», 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: Генеральной прокуратурой Республики Казахстан через центры обслуживания населения (далее - Центр) на альтернативной основе.

5. Формой завершения оказываемой государственной услуги, является проставление апостиля - специального штампа, удостоверяющего подлинность подписи лица, подписавшего документ, и подтверждающего его полномочия, а также подлинность печати или штампа, которыми скреплен этот документ.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) срок оформления один рабочий день со дня поступления необходимых документов в уполномоченный орган без учета дней приема и выдачи готовых документов;

2) время ожидания в очереди не более 30 минут.

8. За оказание государственной услуги установлена государственная пошлина, которая в соответствии с Кодексом Республики Казахстан "О налогах и других обязательных платежах в бюджет" составляет 20 процентов от минимального расчетного показателя, установленного на день уплаты государственной пошлины, плюс почтовые расходы за доставку.

Получатель платежа - Алматинский налоговый комитет по г. Астана

Р Н Н 6 2 0 2 0 0 0 0 0 0 7

Р / с 0 0 0 0 8 0 9 0 0

М Ф О 1 9 5 3 0 1 0 7 0

Назначение платежа 108113.

9. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на веб-сайтах Министерства юстиции Республики Казахстан,

Генеральной прокуратуры 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 проставления апостиля необходимо представить в Центр заявление, оригинал и копию удостоверения личности, официальный документ органов прокуратуры, органов следствия и дознания, легализация которого требуется на территории государств-участников Гаагской конвенции, и квитанцию об уплате государственной пошлины.

При приеме пакета документов, сотрудник Центра сверяет подлинность копии с оригиналом, и возвращает оригинал заявителю.

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, по предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо нотариально

засвидетельствованной доверенности.

17. Уполномоченный орган при выявлении ошибок в оформлении документов, предоставлении неполного пакета документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта или не надлежащем оформлении документов, а также не подлинности 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 совместными 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, Орынбор, дом № 8, веб-сайт: <http://www.minjust.kz> ., адрес Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, 010000, г. Астана, ул. Сейфулина, 73, веб-сайт: <http://www.procuror.kz> , тел. 712676.

Приложение 1

к стандарту оказания государственной услуги "Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания 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	377-19-55
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 . К о к ш е т а у , 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 . Т ал д ы к о р г а н , 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	28-40-7 28-13-12
15.	Центр обслуживания населения Жамбылской области	г . Т а р а з , ул. Койгельды 158 «а»	43-84-18
16.	Центр обслуживания населения Карагандинской области	г . К а р а г а н д а , р - н Казыбек би, ул. Чкалова, 7	41-63-03
17.	Центр обслуживания населения Костанайской области	г. Костанай, 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. Павлодар, ул. Павлова 48	33-47-55
	Центр обслуживания населения		

22.	Северо-Казахстанской области	г. Петропавловск, ул. Ауэзова 157	33-66-16
23.	Центр обслуживания населения № 1 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 официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания 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	80 %		

и информацией о порядке предоставления услуги		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 %	