

О внесении изменений и дополнений в некоторые постановления акимата области

Утративший силу

Постановление акимата Актюбинской области от 3 декабря 2008 года N 410. Зарегистрировано Департаментом юстиции Актюбинской области 29 декабря 2008 года за N 3276. Утратило силу постановлением акимата Актюбинской области от 19 марта 2010 года № 90

Сноска. Утратило силу постановлением акимата Актюбинской области от 19.03.2010 № 90.

В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года N 107 "Об административных процедурах", статьями 27 и 37 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 N 148 "О местном государственном управлении в Республике Казахстан" и в целях реализации постановлений Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года N 558 "Об утверждении типового стандарта оказания государственной услуги", N 561 "Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам" акимат области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести следующие изменения и дополнения в некоторые постановления акимата области:

1) в постановление акимата области от 6 февраля 2008 года N 24 "Об утверждении стандартов оказания государственных услуг", зарегистрированное в ГУ "Департамент юстиции Актюбинской области" 6 марта 2008 года за N 3238 и опубликованное в газетах "Актобе" и "Актюбинский вестник" от 1 апреля 2008 года N 37-38:

в Стандартах оказания государственных услуг "Постановка на учет иностранных средств массовой информации", "Постановка на учетную регистрацию (перерегистрацию) граждан, занимающихся миссионерской деятельностью", "Регистрация контрактов на разведку, добычу или совмещенную разведку и добычу общераспространенных полезных ископаемых", "Регистрация договора залога на разведку, добычу и на совмещенную разведку и добычу общераспространенных полезных ископаемых", "Выдача справок безработным гражданам", "Выдача врачебного свидетельства о смерти" слова "департамент", "директор" заменить словами "управление", "начальник" в соответствующих падежах;

в Стандарте оказания государственной услуги "Выдача справок безработным гражданам" пункты 10 и 15 изложить в новой редакции:

10. Выдача справок безработным осуществляется без предварительной записи ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

15. Документ, подтверждающий, что потребитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, не выдается, так как сдача документов не предусмотрена.

в Стандарте оказания государственной услуги "Выдача врачебного свидетельства о смерти" в пункте 4 подпункт 42) изложить в новой редакции:

42) ГККП "Шалкарская противотуберкулезная больница", Актюбинская область, г.Шалкар ул. Сеитова,33.

пункт 24 дополнить подпунктом 42) следующего содержания:

42) ГККП "Шалкарская противотуберкулезная больница", Актюбинская область, г.Шалкар ул. Сеитова,33, тел. 8-713-35-23-4-60.

приложения к стандартам оказания государственных услуг: "Таблица. Значения показателей качества и доступности", утвержденным вышеназванным постановлением, изложить в новой редакции согласно приложениям 1-12 к настоящему постановлению.

2) в постановление акимата области от 4 апреля 2008 года N 99 "Об утверждении стандартов оказания государственных услуг", зарегистрированное в ГУ "Департамент юстиции Актюбинской области" 30 апреля 2008 года за N 3251 и опубликованное в газетах "Актобе" и "Актюбинский вестник от 13 мая 2008 года N 56-57:

в Стандарте оказания государственной услуги: "Оформление документов для инвалидов на социальное обслуживание на дому, в том числе для детей-инвалидов, нуждающихся в постороннем уходе и помощи" пункт 12 дополнить подпунктами 7) и 8) следующего содержания:

7) копия индивидуальной программы реабилитации инвалидов (ИПР);

8) заключение психолого-медико-педагогической консультации (ПМПК) для детей с ограниченными возможностями.

в Стандарте оказания государственной услуги: "Назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов" пункт 6 изложить в новой редакции:

6. Государственная услуга предоставляется участникам и инвалидам Великой Отечественной войны 1941 – 1945 годов, ветеранам, бывшим военнослужащим, призванным в ряды Советской армии в годы Великой Отечественной войны и работникам органов внутренних дел, награжденных медалью "За Победу над Германией в Великой Отечественной войне 1941 – 1945 годов", лицам, награжденных медалью "За Победу над Японией", а также военнослужащим

Советской Армии, которые в соответствии с решениями правительственных органов бывшего Союза ССР принимали участие в боевых действиях на территории других государств дальнего зарубежья, вдовам (вдовцам) погибших воинов и умерших участников и инвалидов Великой Отечественной войны 1941 – 1945 годов, воинам- афганцам, родителям и семьям погибших, без вести пропавших воинов-афганцев, семьям умерших воинов афганцев, лицам, принимавшим участие в ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС в 1986 – 1989 годах, инвалидам других радиационных катастроф и аварий на объектах гражданского или военного назначения и ядерных испытаний, лицам , награжденным орденами и медалями бывшего Союза ССР за самоотверженный труд и безупречную воинскую службу в тылу в годы Великой Отечественной войны, лицам, проработавшим не менее 6 месяцев с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года.

в Стандарте оказания государственной услуги: "Оформление документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей" пункт 12 дополнить подпунктами 14) и 15) следующего содержания:

14) акт обследования условий жизни лица, претендующего на воспитание р е б е н к а ;

15) акт обследования условий жизни ребенка, над которым устанавливается опека (попечительство).

приложения к стандартам оказания государственных услуг: "Значения показателей качества и доступности", утвержденным вышеназванным постановлением, изложить в новой редакции согласно приложениям 13-37 к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении 10 календарных дней со дня первого официального опубликования.

Аким области

Е. Сагиндиков

П р и л о ж е н и е 1
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410
П р и л о ж е н и е
к стандарту оказания государственной услуги
"Постановка на учет иностранных средств массовой информации"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % доля случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	98%	98%	98%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	98%	95%	96%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	98%	86%	85%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	98%	96%	95%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	98%	86%	85%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	98%	92%	90%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	98%	87%	85%
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,6%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	96%	94%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	94%	92%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроком обжалования	90%	87%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	98%	89%	88%

П р и л о ж е н и е 2
 к постановлению акимата области
 от 3 декабря 2008 года N 410
 П р и л о ж е н и е
 к стандарту оказания государственной услуги
 "Постановка на учетную регистрацию (перерегистрацию)
 граждан, занимающихся миссионерской деятельностью"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1.% доля случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	95%	94%	92%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	98%	96%	94%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	98%	95%	93%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	98%	94%	93%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	98%	96%	94%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	98%	96%	93%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	98%	96%	93%
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,6%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	90%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	87%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроком обжалования	89%	86%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	87%	85%

П р и л о ж е н и е 3
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410
П р и л о ж е н и е
к стандарту оказания государственной услуги

"Регистрация контрактов на разведку, добычу или совмещенную разведку и добычу общераспространенных полезных ископаемых"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	90%	90%	100%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	90%	100%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	90%	100%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	90%	90%	100%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	90%	100%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90%	90%	100%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	90%	90%	90%
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	90%	90%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90%	90%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	90%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	90%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	90%	100%

Приложение 4
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение
к стандарту оказания государственной услуги
"Регистрация договора залога на разведку,
добычу и на совмещенную разведку и добычу
общераспространенных полезных ископаемых"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	90%	90%	100%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	90%	100%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	90%	100%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	90%	90%	100%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	90%	100%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	90%	90%	100%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	90%	90%	90%
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	90%	90%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90%	90%	

4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	90%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	90%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	90%	100%

П р и л о ж е н и е **5**
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410
П р и л о ж е н и е
к стандарту оказания государственной услуги
"Оформление актов на право частной собственности
на земельный участок"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%	100%	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100%	100%	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	90%	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100%	100%	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления у с л у г и	90%	90%	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	80%	
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	5%	
4. Процесс обжалования			

4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	95%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	90%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	90%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	90%	

П р и л о ж е н и е **6**
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410
П р и л о ж е н и е
к стандарту оказания государственной услуги
"Оформление актов на право постоянного землепользования"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%	100%	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100%	100%	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	90%	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100%	100%	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	90%	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	80%	

3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	5%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	95%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	90%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	90%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	90%	

П р и л о ж е н и е

7

к постановлению акимата области

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания государственной услуги
"Оформление актов на право временного возмездного
(долгосрочного, краткосрочного)
землепользования (аренды)"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%	100%	99%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100%	100%	99%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	90%	90%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100%	100%	100%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления			

у с л у г и	90%	90%	90%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	80%	75%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	5%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	95%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	90%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	90%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	90%	90%

П р и л о ж е н и е 8
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410
П р и л о ж е н и е
к стандарту оказания государственной
услуги "Оформление актов на право
временного землепользования"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%	100%	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100%	100%	
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	90%	

2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100%	100%	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	90%	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	80%	
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	5%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	95%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	90%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	90%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	90%	

П р и л о ж е н и е **9**
к постановлению **акимата** **области**
от 3 декабря 2008 года N 410
П р и л о ж е н и е
к стандарту оказания государственной услуги
"Выдача справок о земельных участках"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%	100%	
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100%	100%	
2. Качество			

2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	90%	
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100%	100%	
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	90%	
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	80%	
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	5%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	95%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	90%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	90%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	90%	

П р и л о ж е н и е 1 0
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410
П р и л о ж е н и е 2
к стандарту оказания государственной услуги
"Выдача справок безработным гражданам"

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	2	3	4
1. Своевременность			

1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	98%	96%	95%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	77%	75%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	86%	80%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	97%	96%	95%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	89%	86%	85%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	78%	75%
3.3. % (доля) услуг информации, которые доступны через Интернет	20%	10%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,6%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	96%	95%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	94%	92%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	87%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	89%	88%

П р и л о ж е н и е

1 1

к постановлению

акимата

области

от 3 декабря 2008 года N 410

П р и л о ж е н и е

к стандарту оказания

государственной

услуги

"Выдача заключения о наличии у вывозимого предмета культурной ценности"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%	83%	78%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90%	73%	62%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	74%	63%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	88%	77%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	63%	52%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	48%	32%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	20%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5 %	0,7 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	85%	75%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	95%	60%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	63%	52%

Приложение 1 2
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение
к стандарту оказания государственной услуги
"Выдача врачебного свидетельства о смерти"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	95%	94%	100%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	85%	84%	100%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	88%	100%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	93%	100%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	87%	100%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	79%	100%
3.3. % (доля) услуг информации, которые доступны через Интернет	20%	10%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,6%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	100%	

4.3.	% (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	80%	
4.4.	% (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	88%	
5. Вежливость				
5.1.	% (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	89%	100%

П р и л о ж е н и е 1 3
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410

П р и л о ж е н и е 2
к стандарту оказания государственной услуги
"Оформление документов на инвалидов для
предоставления им протезно-ортопедической помощи"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	95 %	84 %	90%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90 %	58 %	77%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	90 %	75 %	84%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	84 %	90%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	68 %	82%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза.	80 %	57 %	72%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет.	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			

4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг.	0,5 %	0,8 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90 %	80 %	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90 %	80 %	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	90 %	93%

П р и л о ж е н и е 1 4
 к постановлению акимата области
 от 3 декабря 2008 года N 410
П р и л о ж е н и е 2
 к стандарту оказания государственной услуги
 "Оформление документов на инвалидов для
 обеспечения их сурдо-тифлосредствами и
 обязательными гигиеническими средствами"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	95 %	84 %	87%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90 %	60 %	75%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	90 %	74 %	82%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	84 %	88%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	68 %	79%

3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза.	80 %	56 %	72%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет.	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг.	0,5 %	0,7 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90 %	80 %	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90 %	80 %	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	90 %	91 %

П р и л о ж е н и е 1 5
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410

П р и л о ж е н и е 2
к стандарту оказания государственной услуги
"Назначение государственных пособий семьям,
имеющим детей до 18 лет"

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 документов	95%	84%	90%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут.	90%	58%	70%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	74%	84%

2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенные начисления, расчеты и т.д.)	95%	87%	92%
3. Доступность			
3.1.% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	84%	79%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	57%	74%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	10%	
4.Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалобы к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90%	80%	
4.3. %(доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	80%	
4.4. %(доля) потребителей, удовлетворенных Сроками обжалования	90%	80%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95%	87%	90%

П р и л о ж е н и е 1 6
 к постановлению акимата области
 от 3 декабря 2008 года N 410
 П р и л о ж е н и е 2
 к стандарту оказания государственной услуги
 "Назначение жилищной помощи"

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 предоставление услуги в установленный срок с момента сдачи документов	95%	81%	88%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут.	90%	55%	67%

2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	71%	82%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенные начисления, расчеты и т.д.)	95%	86%	90%
3. Доступность			
3.1.% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	61%	76%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	51%	61%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	10%	
4.Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалобы к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,6%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90%	80%	
4.3. %(доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	80%	
4.4. %(доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	80%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95%	86%	87%

1 7

П р и л о ж е н и е
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410

2

П р и л о ж е н и е
к стандарту оказания государственной услуги
"Оформление документов на социальное обслуживание
в государственных и негосударственных
медико-социальных учреждениях"

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	2	3	4

1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	95 %	82 %	87%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90 %	54 %	76%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	90 %	72 %	84%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	82 %	89%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	67 %	82%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза.	80 %	51 %	73%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет.	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг.	0,5 %	0,6 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90 %	80 %	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90 %	80 %	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	90 %	92%

П р и л о ж е н и е 1 8
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410
П р и л о ж е н и е 2
стандарту оказания государственной услуги
"Оформление документов для инвалидов на социальное
обслуживание на дому, в том числе для детей-инвалидов,
нуждающихся в постороннем уходе и помощи"

Таблица. Значения показателей качества и доступности

		Целевое значение	Текущее значение
--	--	------------------	------------------

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	показателя в последующем году	показателя в отчетном году
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	95%	81%	88%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут.	90%	52%	61%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	71%	82%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенные начисления, расчеты и т.д.)	95%	86%	91%
3. Доступность			
3.1.% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	62%	75%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	52%	69%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступна через Интернет	20%	10%	
4.Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалобы к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,6%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90%	80%	
4.3. %(доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	80%	
4.4. %(доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	80%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95%	86%	87%

П р и л о ж е н и е
к постановлению
от 3 декабря 2008 года N 410

1 9
акимата области

П р и л о ж е н и е
к стандарту оказания

2
государственной услуги

"Назначение и выплата социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	95 %	83 %	89%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90 %	58 %	71%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	90 %	74 %	90%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	83 %	96%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	68 %	87%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80 %	57 %	62%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5 %	0,6 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90 %	80 %	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90 %	80 %	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	87 %	98%

2 0

Приложение
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410

2

Приложение
к стандарту оказания государственной услуги
"Оформление документов для материального
обеспечения детей-инвалидов, обучающихся и
воспитывающихся на дому"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	95 %	81 %	85%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90 %	54 %	63%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	90 %	71 %	76%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	81 %	84%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	66 %	72%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза.	80 %	52 %	61%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет.	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг.	0,5 %	0,6 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90 %	80 %	

4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90 %	80 %	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	90 %	92%

П р и л о ж е н и е 2 1
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410

П р и л о ж е н и е 2
к стандарту оказания государственной услуги
" Назначение социальной помощи специалистам
социальной сферы, проживающим в сельской
местности, по приобретению топлива"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	97 %	82 %	95%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	82 %	80 %	93%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	86 %	76 %	92%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	90 %	86 %	96%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	87 %	85 %	93%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза.	77 %	76 %	91%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет.	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			

4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг.	0,5 %	0,6 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	85 %	80 %	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	87 %	85 %	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	87 %	87 %	95%

П р и л о ж е н и е 2 2
 к постановлению акимата области
 от 3 декабря 2008 года N 410
П р и л о ж е н и е 2
 к стандарту оказания государственной
 услуги "Назначение государственной
 адресной социальной помощи"

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 документов	95%	83%	89%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут.	90%	57%	71%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	75%	84%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенные начисления, расчеты и т.д.)	95%	87%	91%
3. Доступность			
3.1.% (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	66%	80%

3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	57%	75%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	10%	
4.Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалобы к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,5%	0,7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90%	80%	
4.3. %(доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	80%	
4.4. %(доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	80%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95%	88%	90%

П р и л о ж е н и е 2 3
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410

П р и л о ж е н и е 2
к стандарту оказания государственной
услуги " Регистрация и постановка на учет
безработных граждан"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	97 %	84 %	89%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	82 %	81 %	89%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуг	86 %	77 %	87%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	90 %	87 %	91%
3. Доступность			

3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	87 %	86 %	91%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза.	77 %	75 %	86%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет.	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг.	0,5 %	0,6 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	85 %	80 %	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	87 %	85 %	
5. Вежливость			
5.1.% (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	87 %	86 %	89%

П р и л о ж е н и е 2 4
 к постановлению акимата области
 от 3 декабря 2008 года N 410
 П р и л о ж е н и е 2
 к стандарту оказания государственной услуги
 "Регистрация и учет граждан, пострадавших
 вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском
 испытательном ядерном полигоне"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документов	95 %	82 %	88%
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	90 %	58 %	74%
2. Качество			

2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90 %	73 %	82%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	83 %	95%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80 %	68 %	79%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза.	80 %	55 %	71%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет.	20 %	10 %	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг.	0,5 %	0,7 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	90 %	80 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90 %	80 %	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90 %	80 %	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	90 %	91%

П р и л о ж е н и е

2 5

к постановлению
от 3 декабря 2008 года N 410

акимата

области

П р и л о ж е н и е

3

к стандарту оказания государственной услуги
"Прием заявки от семьи, желающей взять
детей на патронатное воспитание"

Таблица. Значения показателей качества и доступность

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%	81%	89%

1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	54%	73%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	72%	85%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	86%	92%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	63%	80%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	49%	70%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
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%	73%	80%

П р и л о ж е н и е

2 6

к постановлению

акимата

области

от 3 декабря 2008 года N 410

П р и л о ж е н и е

3

к стандарту оказания государственной услуги

"Постановка на региональный учет детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей"

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	2	3	4

1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа.	95%	82%	74%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	54%	80%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	73%	88%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	86%	94%
3.Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	62%	84%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	48%	78%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4.Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	60%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	70%	
5.Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	74%	88%

П р и л о ж е н и е 2 7
 к постановлению акимата области
 от 3 декабря 2008 года N 410
 П р и л о ж е н и е 3
 к стандарту оказания государственной услуги
 "Регистрация детей дошкольного возраста (до 7 лет)
 для направления в детские дошкольные учреждения"

Таблица. Значения показателей качества и доступности

		Целевое значение	Текущее значение
--	--	------------------	------------------

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	показателя в последующем году	показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа.	95%	83%	90%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	56%	77%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	74%	86%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	87%	93%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	64%	81%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	50%	76%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95%	60%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	70%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	75%	88%

П р и л о ж е н и е 2 8

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

П р и л о ж е н и е 3

к стандарту оказания государственной услуги

"Выдача справок решения совета опеки и попечительства для сделок, затрагивающих интересы несовершеннолетних детей, являющихся собственниками жилища"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа.	95%	80%	80%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	50%	50%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	70%	70%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	85%	85%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	60%	60%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	45%	45%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
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%	70%

П р и л о ж е н и е
к постановлению
от 3 декабря 2008 года N 410

2 9

акимата области

П р и л о ж е н и е
к стандарту оказания

3

государственной услуги

"Оформление документов на социальное обеспечение сирот, детей, оставшихся без попечения родителей"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа.	95%	82%	85%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	56%	69%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	74%	81%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	86%	90%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	64%	76%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	53%	70%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
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%	74%	81%

Приложение 30
 к постановлению акимата области
 от 3 декабря 2008 года N 410
 Приложение 3
 к стандарту оказания государственной услуги
 "Выдача справок по опеке и попечительству"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа.	95%	82%	91%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	55%	79%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	73%	89%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	87%	95%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	63%	86%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	49%	85%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
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%	73%	88%
---	-----	-----	-----

П р и л о ж е н и е 3 1
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410
П р и л о ж е н и е 3
к стандарту оказания государственной услуги
"Выдача справок в нотариальную контору для
разрешения обмена или продажи жилой площади,
принадлежащей несовершеннолетним детям"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа.	95%	82%	90%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	53%	80%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	72%	88%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	86%	93%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	62%	82%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	47%	79%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	

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%	74%	84%

П р и л о ж е н и е 3 2
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410

П р и л о ж е н и е 3
к стандарту оказания государственной услуги
"Выдача справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа.	95%	82%	89%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	54%	75%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	64%	85%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	86%	92%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	63%	81%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	48%	73%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4. Процесс обжалования			

4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
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%	74%	81%

П р и л о ж е н и е 3 3
 к постановлению а к и м а т а о б л а с т и
 от 3 декабря 2008 года N 410
П р и л о ж е н и е 3
 к стандарту оказания государственной услуги
 "Выдача разрешений в банки для оформления ссуды под
 залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа.	95%	82%	93%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	55%	82%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	74%	90%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%	87%	93%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	80%	63%	84%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	50%	81%

3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	50%	40%	
4.Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.7%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95%	70%	
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%	75%	85%

П р и л о ж е н и е 3 4
к постановлению а к и м а т а о б л а с т и
от 3 декабря 2008 года N 410
П р и л о ж е н и е 2
к стандарту оказания государственной услуги
"Выдача справок о наличии подсобного хозяйства"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа.	95%	92%	96%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	85%	83%	93%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	89%	95%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	80%	78%	90%
3.Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	89%	95%

3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	78%	90%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	10%	
4.Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.6%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	98%	96%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	86%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	88%	
5.Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95%	87%	95%

Приложение 3 5
 к постановлению акимата области
 от 3 декабря 2008 года N 410
 Приложение 2
 к стандарту оказания государственной услуги
 "Сведения о поголовье скота"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа.	95%	92%	94%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	85%	83%	89%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	89%	90%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	98%	96%	96%
3.Доступность			

3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	89%	84%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	79%	92%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	10%	
4.Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.6%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	98%	96%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	86%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	88%	
5.Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95%	88%	97%

П р и л о ж е н и е

3 6

к постановлению

акимата

области

от 3 декабря 2008 года N 410

П р и л о ж е н и е

2

к стандарту оказания государственной услуги

"Выдача справки для приобретения техники в лизинг"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа.	95%	91%	94%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	85%	82%	86%
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	88%	91%

2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	98%	95%	97%
3.Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	88%	91%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	78%	84%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	10%	
4.Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.6%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	98%	96%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	90%	86%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	88%	
5.Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	95%	86%	90%

П р и л о ж е н и е 3 7
к постановлению акимата области
от 3 декабря 2008 года N 410

П р и л о ж е н и е 3
к стандарту оказания государственной услуги
"Постановка на учет и очередность граждан, нуждающихся
в жилье из государственного жилищного фонда"

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	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа.	90%	86%	89%
1.2. % (доля) потребителей ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	80%	77%	85%

2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90%	85%	90%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	100%	96%	97%
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	90%	86%	90%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	80%	76%	83%
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет	20%	10%	
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0.5%	0.6%	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	100%	98%	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	100%	98%	
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	90%	85%	
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90%	87%	89%