

**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 ребенка;

      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*

Приложение 1

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение

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%  |

Приложение 2

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение

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%  |

Приложение 3

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение

к стандарту оказания государственной услуги

"Регистрация контрактов на разведку,

добычу или совмещенную разведку и добычу

общераспростаненных 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%  |

Приложение 5

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение

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 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%  |
 |

Приложение 6

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение

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%  |
 |

Приложение 7

к постановлению акимата области

Приложение

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 услуги
   | 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%  |

Приложение 8

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение

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%  |
 |

Приложение 9

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение

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%  |
 |

Приложение 10

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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%  |

Приложение 11

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение

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  значениепоказателя  | 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 12

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%  |

Приложение 13

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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%  |

Приложение 14

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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 %  |

Приложение 15

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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 предоставление 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%  |

Приложение 16

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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%  |

Приложение 17

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 2

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%  |

Приложение 18

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  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%  | 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%  |

Приложение 19

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 2

к стандарту оказания 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%  |

Приложение 20

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 2

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%  |

Приложение 21

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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%  |

Приложение 22

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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 предоставление 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%  |

Приложение 23

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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%  |

Приложение 24

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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%  |

Приложение 25

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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%  |

Приложение 26

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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%  |

Приложение 27

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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%  | 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%  |

Приложение 28

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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%  |

Приложение 29

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 3

к стандарту оказания 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%  |

Приложение 31

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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%  |

Приложение 32

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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%  |

Приложение 33

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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%  |

Приложение 34

к постановлению акимата области

      от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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 35

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%  |

Приложение 36

к постановлению акимата области

от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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%  |

Приложение 37

к постановлению акимата области

      от 3 декабря 2008 года N 410

Приложение 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%  |

 © 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан