

**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