

Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Выдача справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел для оформления наследства несовершеннолетним детям"

Утративший силу

Постановление акимата Костанайской области от 28 января 2008 года № 68. Зарегистрировано Департаментом юстиции Костанайской области 11 марта 2008 года № 3602. Утратило силу постановлением акимата Костанайской области от 20 мая 2010 года № 193

Сноска. Утратило силу постановлением акимата Костанайской области от 20.05.2010 № 193.

В соответствии со статьей 9-1 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года "Об административных процедурах" и постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 558 "Об утверждении Типового стандарта оказания государственной услуги" акимат Костанайской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания государственной услуги "Выдача справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел для оформления наследства несовершеннолетним детям".

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима области Бектурганова С.Ч.

3. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Исполняющий обязанности

акима области

СОГЛАСОВАНО

Утвержден

постановлением

акимата

от 28 января 2008 года № 68

Стандарт оказания государственной услуги

"Выдача справок в пенсионные фонды,

**территориальные подразделения Комитета
дорожной полиции Министерства внутренних дел
для оформления наследства несовершеннолетним детям"**

1. Общие положения

1. Определение государственной услуги: "Выдача справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел (далее - МВД) для оформления наследства несовершеннолетним детям".

2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизирована.

3. Данный вид услуги оказывается на основании статьи 13, 43 Закона Республики Казахстан "О правах ребенка в Республике Казахстан", подпункта 10) пункта 18 "Положения об органах опеки и попечительства", утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 9 сентября 1999 года № 1346 "Об утверждении Положений об органах опеки и попечительства Республики Казахстан, о патронате и Правил организации централизованного учета детей, оставшихся без попечения родителей".

4. Отделы образования, предоставляющие государственную услугу, приведены в приложении 1 к настоящему Стандарту без участия иных субъектов.

5. Формой завершения (результатом) оказываемой государственной услуги является выдача справки в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел (далее - МВД) для оформления наследства несовершеннолетним детям.

6. Государственная услуга оказывается физическим лицам.

7. Сроки ограничений по времени при оказании государственной услуги:

1) сроки оказания государственной услуги с момента сдачи потребителем необходимых документов - в течение 7 дней;

2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче необходимых документов - не более 40 минут;

3) максимально допустимое время ожидания в очереди при получении документов - не более 40 минут.

8. Выдача справок гражданам производится бесплатно.

9. Стандарт оказания государственной услуги "Выдача справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям" размещается на сайтах акимов, на стендах отделов образования согласно приложению 1, 2 к настоящему Стандарту.

10. График работы: в рабочие дни - с 09.00 часов до 18.00 часов, обеденный перерыв - с 13.00 часов до 14.00 часов, выходные дни - суббота, воскресенье. Прием осуществляется без предварительной записи и ускоренного обслуживания.

11. Помещение для приема граждан приспособлено для работы с потребителями услуги, обеспечена противопожарная безопасность, созданы условия для людей с ограниченными возможностями для ожидания и подготовки необходимых документов.

2. Порядок оказания государственной услуги

12. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги :

- 1) удостоверение личности законного представителя (копия);
- 2) заявление на выдачу справки (в произвольной форме);
- 3) свидетельства о рождении несовершеннолетних детей (копии);
- 4) свидетельство о браке законных представителей или о расторжении брака (копия) ;
- 5) документы, удостоверяющие право наследования пенсионных накоплений или автотранспортного средства несовершеннолетними детьми (копии);
- 6) согласие несовершеннолетнего ребенка от 10 лет в письменной форме.

Прием документов на выдачу справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям производится отделами образования в соответствии с приложением 1 .

13. Бланки по данной государственной услуге не предусматриваются.

14. Адрес и номер кабинета ответственного лица, которому сдаются заявления и другие документы, необходимые для получения государственной услуги указаны в приложении 1 .

15. Подтверждением того, что потребитель сдал все необходимые документы для получения государственной услуги, является талон, в котором содержится дата получения заявителем государственной услуги.

16. Результат оказания государственной услуги предоставляется в процессе личного посещения потребителем отдела образования. Конечный результат оказания услуги выдается ответственным лицом отдела образования по адресу указанному в приложении 1 .

17. Основанием для приостановления оказания или отказа в предоставлении государственной услуги является предъявление неполного пакета необходимых документов.

3. Принципы работы

18. Принципами работы по отношению к потребителю услуги являются: вежливость, предоставление исчерпывающей информации об оказываемой государственной услуге, обеспечение сохранности, защиты и конфиденциальности информации о содержании документов потребителя, обеспечение сохранности документов, до момента получения в установленные сроки.

4. Результаты работы

19. Результаты оказания государственной услуги "Выдача справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям" измеряются показателями качества и доступности согласно приложению 3 к настоящему Стандарту.

20. Целевые значения показателей качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа государственного учреждения, оказывающего услуги, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

5. Порядок обжалования

21. Разъяснение порядка обжалования действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц и оказание содействия в подготовке жалобы производится в акиматах, отделах образования районов и городов согласно к приложению 1, 2.

22. Жалоба подается в письменном виде по почте либо нарочно через канцелярию акиматов, отделов образования районов и городов в рабочие дни по адресу указанному в приложение 1, 2.

Обращения, поданные в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

23. Принятие жалобы подтверждается выдачей заявителю талона, предусматривающего срок и место получения ответа на поданную жалобу, контактных лиц у которых можно узнать о ходе рассмотрения жалобы с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, а также номер телефона, по которому можно получить информацию о ходе рассмотрения жалобы.

6. Контактная информация

24. График приема руководителей отделов образования и акиматов районов и городов, адрес, сайт, телефон указаны в приложении 2, график работы отделов образования указан в пункте 10 к настоящему Стандарту.

25. Дополнительную информацию по вопросу выдачи справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции МВД для оформления наследства несовершеннолетним детям можно получить в отделах образования согласно приложению 1 к настоящему Стандарту.

П р и л о ж е н и е 1

к Стандарту оказания государственной услуги "Выдача справок в пенсионные фонды, территориальные подразделения Комитета дорожной полиции Министерства внутренних дел для оформления наследства несовершеннолетним детям"

Контактные данные отделов образования, предоставляющих государственную услугу

№	Наименование	Адрес
1	Государственное учреждение образования "Отдел акимата Алтынсаринского района"	110110, Алтынсаринский район, село Силантьевка, улица Шипина, 1
2	Государственное учреждение образования "Отдел акимата Амангельдинского района"	110200, Амангельдинский район, село Амангельды, улица Б. Майлина, 14
3	Государственное учреждение образования "Отдел акимата Аулиекольского района"	110400, Аулиекольский район, село Аулиеколь, улица Ленина, 29
4	Государственное учреждение образования "Отдел акимата Денисовского района"	110500, Денисовский район, село Денисовка, улица Калинина, 5
5	Государственное учреждение образования "Отдел акимата Жангельдинского района"	110600, Жангельдинский район, село Торгай, улица Алтынсарина, 4
	Государственное учреждение "Отдел	

6	образования Житикаринского района"		110700, район, город Житикаринский микрорайон, дом 27	Житикара, 4
7	Государственное учреждение образования Карабалыкского района"	"Отдел акимата	110900, район, село Карабалык, улица Ленина, 9	
8	Государственное учреждение образования Камыстинского района"	"Отдел акимата	110800, район, село Камысты, улица Ленина, 22	Камыстинский
9	Государственное учреждение образования Карасуского района"	"Отдел акимата	111000, село Карасу, Исакова, 68	Карасуский район, улица
10	Государственное учреждение образования Костанайского района"	"Отдел акимата	111100, район, село Затобольск, улица Школьная, 40	Костанайский
11	Государственное учреждение образования Мендыкаринского района"	"Отдел акимата	111300, район, село Боровское, улица Школьная, 6	Мендыкаринский
12	Государственное учреждение образования Наурзумского района"	"Отдел акимата	111400, село Караменды, Жанибека, 1	Наурзумский район, улица Ш.
13	Государственное учреждение образования Сарыкольского района"	"Отдел акимата	111600, район, село Сарыколь, улица Ленина, 91	Сарыкольский
14	Государственное учреждение образования Тарановского района"	"Отдел акимата	1117000, район, село Тарановское, улица Калинина, 60	Тарановский
15	Государственное учреждение образования Узункольского района"	"Отдел акимата	111800, район, село Узунколь, улица Абылайхана, 38	Узункольский
16	Государственное учреждение образования Федоровского района"	"Отдел акимата	111900, село Федоровка, Ленина, 14	Федоровский район, улица
17	Государственное учреждение образования города Аркалыка"	"Отдел акимата	110300, город Аркалык, проспект Абая, 29	
18	Государственное учреждение	"Отдел		

	образования города Костаная"	акимата	110000, город Костанай, улица Байтурсынова, 68	
19	Государственное учреждение образования города Лисаковск"	"Отдел акимата	111200, город Лисаковск, микрорайон, дом 8	2
20	Государственное учреждение образования города Рудный"	"Отдел акимата	111500, город Рудный, улица Ленина, 30	

Продолжение таблицы:

Электронные адреса	№ кабинета должностного лица	Код, телефон
alroo@mail.ru	кабинет № 2	8(71445)-2-12-54 8(71445)-2-11-84
amangeld@mail.ru	кабинет № 3	8(71440)-2-15-83 8(71440)-2-12-68
aulruo2004@mail.kz	кабинет № 20	8(71453)-2-11-40
dnroo@rambler.ru	кабинет № 32	8(71434)-9-13-06 8(71434)-9-26-01
torgay-roo@mail.ru	кабинет № 109	8(71439)-2-11-62 8(71439)-2-15-77
jit.roo@mail.ru	кабинет № 6	8(71435)-2-30-37 8(71435)-2-49-77
karroo@mail.ru	кабинет № 3	8(71441)-3-31-76 8(71441)-3-23-22
kmroo@mail.ru	Кабинет № 2	8(71437)-2-16-52 8(71437)-2-10-71
karasu_roo@mail.ru	кабинет № 3	8(71452)-2-14-80
kostregion_roo@mail.kz	кабинет № 1	8(71455)-2-18-47 8(71455)-2-42-48
mroolt@mail.kz	кабинет № 6	8(71443)-2-22-71 8(71443)-2-16-89
nauroo@mail.ru	кабинет № 116	8(71454)-2-14-49
saroo2@yandex.ru	кабинет № 15	8(71451)-2-17-43
rootrn@rambler.ru	кабинет № 9	8(71436)-3-67-54
uzunroos@mail.kz	кабинет № 1	8(71444)-2-42-35
froo_s@mail.ru	кабинет № 2	8(71442)-2-19-04 8(71442)-2-19-50
goroo.ark@rambler.ru	кабинет № 216	8(71430)-7-09-36 8(71430)-7-19-50
avdeyev@goruo.kostanay.kz	кабинет № 11	8(7142)-54-55-03
goroo@goroo.lisakovsk.kz	кабинет № 4	8(71433)-3-26-91 8(71433)-3-43-61

П р и л о ж е н и е 2

к Стандарту оказания государственной
услуги "Выдача справок в пенсионные
фонды, территориальные подразделения
Комитета дорожной полиции Министерства
внутренних дел для оформления
наследства несовершеннолетним детям"

Контактные данные акиматов, отделов образования

№	Наименование	Адрес
1	Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Алтынсаринского района"	110101, Алтынсаринский район, село Убаганское улица, Ленина, 4
	Начальник государственного учреждения образования "Отдел образования акимата Алтынсаринского района"	110110, Алтынсаринский район, село Силантьевка, улица Шипина, 1
2	Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Амангельдинского района"	110200, Амангельдинский район, село Амангельды, улица Б. Майлина, 14
	Начальник государственного учреждения образования "Отдел образования акимата Амангельдинского района"	110200, Амангельдинский район, село Амангельды, улица Б. Майлина, 14
3	Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Аулиекольского района"	110400, Аулиекольский район, село Аулиеколь, улица 1 мая, 44
	Начальник государственного учреждения образования "Отдел образования акимата Аулиекольского района"	110400, Аулиекольский район, село Аулиеколь, улица Ленина, 29
4	Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Денисовского района"	110500, Денисовский район, село Денисовка, улица Калинина, 5
	Начальник государственного учреждения образования "Отдел образования акимата Денисовского района"	110500, Денисовский район, село Денисовка, улица Калинина, 5

5	Вышестоящий государственного "Акимат района"	орган учреждения Жангельдинского	110600, район, село улица Алтынсарина 4	Джангельдинский Торгай,
	Начальник учреждения образования Жангельдинского района"	государственного "Отдел акимата	110600, район, село улица Алтынсарина, 4	Джангельдинский Торгай,
6	Вышестоящий государственного "Акимат района"	орган учреждения Житикаринского	110700, район, город 6 микрорайон, дом 65	Житикаринский Житикара,
	Начальник учреждения образования района"	государственного "Отдел Житикаринского	110700, район, город 4 микрорайон, дом 27	Житикаринский Житикара,
7	Вышестоящий государственного "Акимат района"	орган учреждения Карабалыкского	110900, район, село улица Космоновтов 31	Карабалыкский Карабалык,
	Начальник учреждения образования Карабалыкского района"	государственного "Отдел акимата	110900, район, село улица Ленина, 9	Карабалыкский Карабалык,
8	Вышестоящий государственного "Акимат района"	орган учреждения Камыстинского	110800, район, село улица Ержанова, 61	Камыстинский Карабалык,
	Начальник учреждения образования Камыстинского района"	государственного "Отдел акимата	110800, район, село улица Ленина, 22	Камыстинский Камысты,
9	Вышестоящий государственного "Акимат Карасуского района"	орган учреждения	111000, район, село Исакова, 73	Карасуский Карасу,
	Начальник учреждения образования Карасуского района"	государственного "Отдел акимата	111000, район, село улица Исакова, 68	Карасуский Карасу,
10	Вышестоящий государственного "Акимат района"	орган учреждения Костанайского	111100, район, село улица Школьная, 40	Костанайский Затобольск,
	Начальник учреждения образования Костанайского района"	государственного "Отдел акимата	111100, район, село улица Школьная, 40	Костанайский Затобольск,
	Вышестоящий государственного	орган учреждения		

11	"Акимат района"	Мендыкаринского	111300, район, село Мендыкаринский Боровское, улица Королева, 5
	Начальник учреждения образования Мендыкаринского района"	государственного "Отдел акимата	111300, район, село Мендыкаринский Боровское, улица Школьная, 6
12	Вышестоящий государственного "Акимат района"	орган учреждения Наурзумского	111400, район, село Наурзумский Караменды, улица Ш. Жанибека, 1
	Начальник учреждения образования Наурзумского района"	государственного "Отдел акимата	111400, район, село Наурзумский Караменды, улица Ш. Жанибека, 1
13	Вышестоящий государственного "Акимат района"	орган учреждения Сарыкольского	111600, район, село Сарыкольский Сарыколь, улица Ленина, 74
	Начальник учреждения образования Сарыкольского района"	государственного "Отдел акимата	111600, район, село Сарыкольский Сарыколь, улица Ленина, 91
14	Вышестоящий государственного "Акимат района"	орган учреждения Тарановского	1117000, район, село Тарановский Тарановское, улица Калинина, 60
	Начальник учреждения образования Тарановского района"	государственного "Отдел акимата	1117000, район, село Тарановский Тарановское, улица Калинина, 60
15	Вышестоящий государственного "Акимат района"	орган учреждения Узункольского	111800, район, село Узункольский Узунколь, улица Г. Мусрепова, 14
	Начальник учреждения образования Узункольского района"	государственного "Отдел акимата	111800, район, село Узункольский Узунколь, улица Абылайхана, 38
16	Вышестоящий государственного "Акимат района"	орган учреждения Федоровского	111900, район, село Федоровский Федоровка, улица Калинина 53
	Начальник учреждения образования Федоровского района"	государственного "Отдел акимата	111900, район, село Федоровский Федоровка, улица Ленина, 14
	Вышестоящий государственного "Акимат города Аркалыка"	орган учреждения	110300, город Аркалык, проспект Абая 29

17	Начальник государственного учреждения образования акимата "Отдел города Аркалыка"	110300, город Аркалык, проспект Абая, 29
18	Вышестоящий государственный орган учреждения "Акимат города Костаная"	110000, город Костанай, улица Пушкина, 98
	Начальник государственного учреждения образования акимата "Отдел города Костаная"	110000, город Костанай, улица Байтурсынова, 68
19	Вышестоящий государственный орган учреждения "Акимат города Лисаковска"	111200, город Лисаковск, улица Мира, 31
	Начальник государственного учреждения образования акимата "Отдел города Лисаковск"	111200, город Лисаковск, микрорайон, дом 8
20	Вышестоящий государственный орган учреждения "Акимат города Рудного"	111500, город Рудный, улица Ленина, 95
	Начальник государственного учреждения образования акимата "Отдел города Рудный"	111500, город Рудный, улица Ленина, 30

Продолжение таблицы:

Сайт акимов, электронные адреса отделов образования	Код, телефон	Прием граждан
www.altynsar.kz	8(71445)-3-42-48	Среда с 9.00-13.00
alroo@mail.ru	8(71445)-2-12-54 8(71445)-2-11-84	Среда с 9.00-13.00
www.amandeldy.kostanai.kz	8(71440)-2-12-95	Среда с 15.00-17.00
amangeld@mail.ru	8(71440)-2-15-83 8(71440)-2-12-68	Среда с 15.00-17.00
www.auliekol.kostanai.kz	8(71453)-2-10-00	Первая суббота каждого месяца
aulruo2004@mail.kz	8(71453)-2-11-40	Среда с 9.00-12.00
www.denisovka.kostanay.kz	8(71434)-9-14-42	Среда с 9.00-13.00 пятница с 14.00-16.00
dnroo@rambler.ru	8(71434)-9-13-06 8(71434)-9-26-01	Первая среда каждого месяца с 9.00-10.00

www.jandeldy.kostanay.kz	8(71439)-2-21-01	Последний каждого 14.00-15.00	четверг месяца с
torgay-roo@mail.ru	8(71439)-2-11-62 8(71439)-2-15-77	Последний каждого 14.00-15.00	четверг месяца с
www.zhitikara.kostanai.kz	8(71435)-2-33-16	Первый каждого 14.00-16.00	понедельник месяца с
jit.roo@mail.ru	8(71435)-2-30-37 8(71435)-2-49-77	Среда 12.00 9.00-12.00	с четверг с
www.kamysti.kostanai.kz	8(71441)-3-31-57	Первая каждого 9.00-12.00	суббота месяца с
karroo@mail.ru	8(71441)-3-31-76 8(71441)-3-23-22	Первая каждого 9.00-11.00	среда месяца с
www.karabalyk.kz	8(71437)-2-16-52	Среда 14.00-16.00	с
kmroo@mail.ru	8(71437)-2-16-52	Понедельник, пятница с 9.00-17.00	
www.karasy.kostanai.kz	8(71452)-2-14-66	Понедельник 14.00-18.00	с
karasu_roo@mail.ru	8(71452)-2-14-80	Среда 14.00-17.00	с
www.kostregion.kz	8(71455)-2-30-50	Среда 16.00	с 14.00-
kostregion_roo@mail.kz	8(71455)-2-18-47 8(71455)-2-42-48	Среда 16.00	с 14.00-
www.mendikara.kostanay.kz	8(71443)-2-15-71	Первая каждого 10.00-12.00	среда месяца с
mroolt@mail.kz	8(71443)-2-22-71 8(71443)-2-16-89	Среда, 9.00-13.00	пятница с
www.naurzum.kostanay.kz	8(71454)-2-12-68	Четверг 12.00	с 9.00-
nauroo@mail.ru	8(71454)-2-14-49	Четверг с 9.00 - 12.00	
www.sarykol.kostanay.kz	8(71451)-2-11-38	Первая суббота месяца	и с вторая каждого 9.00-13.00
saroo2@yandex.ru	8(71451)-2-17-43 8(71451)-2-13-88	Среда, 9.00-12.00	пятница с
www.taran.kz	8(71436)-3-61-44	Среда 10.00-12.00	с
rootrn@rambler.ru	8(71436)-3-67-54	Среда 10.00-12.00	с

www.uzunkol.kostanay.kz	8(71444)-2-12-55	Среда с 9.00-12.00	
uzunroos@mail.kz	8(71444)-2-42-35	Четверг 11.00-13.00 пятница 15.00-17.00	с с
www.fedorovka.kostanay.kz	8(71442)-2-16-32	Среда 10.00-13.00	с
froo_s@mail.ru	8(71442)-2-19-04 8(71442)-2-19-50	Среда 9.00-13.00, 14.00-18.00	с с
www.arkalyk.kz	8(71430)-7-12-42	Среда 14.00-18.00	с
goroo.ark@rambler.ru	8(71430)-7-09-36 8(71430)-7-19-50	Среда 14.00-18.00	с
www.kostanau.info.ru	8(7142)-57-57-01	Первая и третья среда каждого месяца 10.00-12.00	с
avdeyev@goruo.kostanay.kz	8(7142)-54-55-03	Первая среда каждого месяца 14.00-16.00	с
www.lsk.kz	8(71433)-3-40-50	Среда 10.30-13.00	с
goroo@goroo.lisakovsk.kz	8(71433)-3-26-91 8(71433)-3-43-61	Среда с 10.30-13.00	
www.rudny.kz	8(71431)-4-54-00	Среда 15.00-18.00	с
Rud_goroo@mail.ru	8(71431)-4-65-17 8(71431)-4-67-78	Вторник 10.00-13.00	с

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

Таблица.

Значения показателей качества и доступности

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

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	показателя в последующем году	показателя в отчетном году
1	2	3	4
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги установленный срок с момента сдачи документов	100	100	100
1.2. % (доля) потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 40 минут	100	100	100
2. Качество			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	100	100	100
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом	100	100	100
3. Доступность			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации в порядке предоставления услуги	99	100	99
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	99	99	99
3.3. % (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет	0	0	0
4. Процесс обжалования			

4.1. % (доля) обоснованных жалоб в общем количестве обслуженных потребителей по данному виду услуг	0	0	0,1
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	0	0	0
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	100	100	100
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	100	100	100
5. Вежливость			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	100	100	100