

**Об утверждении стандарта оказания государственной услуги "Выдача разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему"**

***Утративший силу***

Постановление акимата Костанайской области от 28 января 2008 года № 70. Зарегистрировано Департаментом юстиции Костанайской области 11 марта 2008 года № 3603. 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 разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему".

      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 № 70

**Стандарт**   
**оказания государственной услуги**  
**"Выдача разрешений в банки для оформления ссуды**  
**под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему"**

**1. Общие положения**

      1. Определение государственной услуги: "Выдача разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему".  
      2. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизирована.  
      3. Данный вид услуги оказывается на основании статей 13, 43 Закона Республики Казахстан "О правах ребенка в Республике Казахстан", пункта 3 статьи 13 Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях", 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 о разрешении в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему.   
      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 необходимых документов - не более 40 минут.  
      8. Выдача справок гражданам производится бесплатно.  
      9. Стандарт оказания государственной услуги "Выдача разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему" размещается на сайтах акимов, на стендах отделов образования согласно приложению 1, 2.  
      10. График работы: в будние 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 на жилье (копии);   
      6) согласие несовершеннолетнего ребенка от 10 лет в письменной форме.   
      Прием документов на выдачу разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему, производится отделами образования согласно приложению 1 к настоящему Стандарту.  
      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 разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему" 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 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 акимов районов и городов, адрес, сайт, телефон указаны в приложении 2, график работы отделов образования указано в пункте 10 к настоящему Стандарту.  
      25. Дополнительную информацию по вопросу выдачи разрешений в банки для оформления ссуды под залог жилья, принадлежащего несовершеннолетнему, можно получить в отделах образования согласно приложению 1 к настоящему Стандарту.

Приложение 1                    
к Стандарту оказания государственной услуги    
"Выдача разрешений в банки для оформления     
ссуды под залог жилья, принадлежащего      
несовершеннолетнему"

**Контактные данные отделов образования,**  
**предоставляющих государственную услугу**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование | Адрес |
| 1 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата Алтынсаринского района" | 110110, Алтынсаринский район, село Силантьевка, улица Шипина, 1 |
| 2 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата Амангельдинского района" | 110200, Амангельдинский район, село Амангельды, улица Б. Майлина, 14 |
| 3 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата Аулиекольского района" | 110400, Аулиекольский район, село Аулиеколь, улица Ленина, 29 |
| 4 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата Денисовского района" | 110500, Денисовский район, село Денисовка, улица Калинина, 5 |
| 5 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата Жангельдинского района" | 110600, Джангельдинский район, село Торгай, улица Алтынсарина, 4 |
| 6 | Государственное учреждение "Отдел образования Житикаринского района" | 110700, Житикаринский район, город Житикара, 4 микрорайон, дом 27 |
| 7 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата Карабалыкского района" | 110900, Карабалыкский район, село Карабалык, улица Ленина, 9 |
| 8 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата Камыстинского района" | 110800, Камыстинский район, село Камысты, улица Ленина, 22 |
| 9 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата Карасуского района" | 111000, Карасуский район, село Карасу, улица Исакова, 68 |
| 10 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата Костанайского района" | 111100, Костанайский район, село Затобольск, улица Школьная, 40 |
| 11 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата Мендыкаринского района" | 111300, Мендыкаринский район, село Боровское, улица Школьная, 6 |
| 12 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата Наурзумского района" | 111400, Наурзумский район, село Караменды, улица Ш. Жанибека, 1 |
| 13 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата Сарыкольского района" | 111600, Сарыкольский район, село Сарыколь, улица Ленина, 91 |
| 14 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата Тарановского района" | 1117000, Тарановский район, село Тарановское, улица Калинина, 60 |
| 15 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата Узункольского района" | 111800, Узункольский район, село Узунколь, улица Абылайхана, 38 |
| 16 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата Федоровского района" | 111900, Федоровский район, село Федоровка, улица Ленина, 14 |
| 17 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата города Аркалыка" | 110300, город Аркалык, проспект Абая, 29 |
| 18 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата города Костаная" | 110000, город Костанай, улица Байтурсынова, 68 |
| 19 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата города Лисаковск" | 111200, город Лисаковск, 2 микрорайон, дом 8 |
| 20 | Государственное учреждение "Отдел образования акимата города Рудный" | 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 |
| Rud\_goroo@mail.ru | кабинет № 206 | 8(71431)-4-65-17 8(71431)-4-67-78 |

Приложение 2                  
к Стандарту оказания государственной услуги    
"Выдача разрешений в банки для оформления  
ссуды под залог жилья, принадлежащего    
несовершеннолетнему"

**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 "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 "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 "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 "Отдел образования акимата Денисовского района" | 110500, Денисовский район, село Денисовка, улица Калинина, 5 |
| 5 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Жангельдинского района" | 110600, Джангельдинский район, село Торгай, улица Алтынсарина 4 |
|  | Начальник государственного учреждения "Отдел образования акимата Жангельдинского района" | 110600, Джангельдинский район, село Торгай, улица Алтынсарина, 4 |
| 6 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Житикаринского района" | 110700, Житикаринский район, город Житикара, 6 микрорайон, дом 65 |
| Начальник государственного учреждения "Отдел образования Житикаринского района" | 110700, Житикаринский район, город Житикара, 4 микрорайон, дом 27 |
| 7 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Карабалыкского района" | 110900, Карабалыкский район, село Карабалык, улица Космоновтов 31 |
| Начальник государственного учреждения "Отдел образования акимата Карабалыкского района" | 110900, Карабалыкский район, село Карабалык, улица Ленина, 9 |
| 8 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Камыстинского района" | 110800, Камыстинский район, село Карабалык, улица Ержанова, 61 |
| Начальник государственного учреждения "Отдел образования акимата Камыстинского района" | 110800, Камыстинский район, село Камысты, улица Ленина, 22 |
| 9 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Карасуского района" | 111000, Карасуский район, село Карасу, Исакова, 73 |
| Начальник государственного учреждения "Отдел образования акимата Карасуского района" | 111000, Карасуский район, село Карасу, улица Исакова, 68 |
| 10 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Костанайского района" | 111100, Костанайский район, село Затобольск, улица Школьная, 40 |
| Начальник государственного учреждения "Отдел образования акимата Костанайского района" | 111100, Костанайский район, село Затобольск, улица Школьная, 40 |
| 11 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Мендыкаринского района" | 111300, Мендыкаринский район, село Боровское, улица Королева, 5 |
| Начальник государственного учреждения "Отдел образования акимата Мендыкаринского района" | 111300, Мендыкаринский район, село Боровское, улица Школьная, 6 |
| 12 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Наурзумского района" | 111400, Наурзумский район, село Караменды, улица Ш. Жанибека,1 |
| Начальник государственного учреждения "Отдел образования акимата Наурзумского района" | 111400, Наурзумский район, село Караменды, улица Ш. Жанибека, 1 |
| 13 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Сарыкольского района" | 111600, Сарыкольский район, село Сарыколь, улица Ленина, 74 |
| Начальник государственного учреждения "Отдел образования акимата Сарыкольского района" | 111600, Сарыкольский район, село Сарыколь, улица Ленина, 91 |
| 14 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Тарановского района" | 1117000, Тарановский район, село Тарановское, улица Калинина, 60 |
| Начальник государственного учреждения "Отдел образования акимата Тарановского района" | 1117000, Тарановский район, село Тарановское, улица Калинина, 60 |
| 15 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Узункольского района" | 111800, Узункольский район, село Узунколь, улица Г. Мусрепова,14 |
| Начальник государственного учреждения "Отдел образования акимата Узункольского района" | 111800, Узункольский район, село Узунколь, улица Абылайхана, 38 |
| 16 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат Федоровского района" | 111900, Федоровский район, село Федоровка, улица Калинина 53 |
| Начальник государственного учреждения "Отдел образования акимата Федоровского района" | 111900, Федоровский район, село Федоровка, улица Ленина, 14 |
| 17 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат города Аркалыка" | 110300, город Аркалык, проспект Абая 29 |
| Начальник государственного учреждения "Отдел образования акимата города Аркалыка" | 110300, город Аркалык, проспект Абая, 29 |
| 18 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат города Костаная" | 110000, город Костанай, улица Пушкина, 98 |
| Начальник государственного учреждения "Отдел образования акимата города Костаная" | 110000, город Костанай, улица Байтурсынова, 68 |
| 19 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат города Лисаковска" | 111200, город Лисаковск, улица Мира, 31 |
| Начальник государственного учреждения "Отдел образования акимата города Лисаковска" | 111200, город Лисаковск, 2 микрорайон, дом 8 |
| 20 | Вышестоящий орган государственного учреждения "Акимат города Рудного" | 111500, город Рудный, улица Ленина, 95 |
| Начальник государственного учреждения "Отдел образования акимата 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 четверг каждого месяца с 14.00-15.00 |
| torgay-roo@mail.ru | 8(71439)-2-11-62 8(71439)-2-15-77 | Последний четверг каждого месяца с 14.00-15.00 |
| www.zhitikara.  kostanai.kz | 8(71435) 2-33-16 | Первый понедельник каждого месяца с 14.00-16.00 |
| jit.roo@mail.ru | 8(71435)-2-30-37 8(71435)-2-49-77 | Среда с 9.00 - 12.00 четверг с 9.00-12.00 |
| www.kamysti.  kostanai.kz | 8(71441)-3-31-57 | Первая суббота каждого месяца с 9.00-12.00 |
| karroo@mail.ru | 8(71441)-3-31-76 8(71441)-3-23-22 | Первая среда каждого месяца с 9.00-11.00 |
| www.karabalyk.kz | 8(71437)-2-16-52 | Среда с 14.00-16.00 |
| 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 с 14.00-18.00 |
| karasu\_roo@mail.ru | 8(71452)-2-14-80 | Среда с 14.00-17.00 |
| www.kostregion.kz | 8(71455)-2-30-50 | Среда с 14.00-16.00 |
| kostregion\_roo@  mail.kz | 8(71455)-2-18-47 8(71455)-2-42-48 | Среда с 14.00-16.00 |
| www.mendikara.  kostanay.kz | 8(71443)-2-15-71 | Первая среда каждого месяца с 10.00-12.00 |
| mroolt@mail.kz | 8(71443)-2-22-71 8(71443)-2-16-89 | Среда, пятница с 9.00-13.00 |
| www.naurzum.  kostanay.kz | 8(71454)-2-12-68 | Четверг с 9.00-12.00 |
| nauroo@mail.ru | 8(71454)-2-14-49 | Четверг с 9.00-12.00 |
| www.sarykol.  kostanay.kz | 8(71451)-2-11-38 | Первая и вторая суббота каждого месяца с 9.00-13.00 |
| saroo2@yandex.ru | 8(71451)-2-17-43 8(71451)-2-13-88 | Среда, пятница с 9.00-12.00 |
| www.taran. kz | 8(71436)-3-61-44 | Среда с 10.00-12.00 |
| rootrn@rambler.ru | 8(71436)-3-67-54 | Среда с 10.00-12.00 |
| www.uzunkol.  kostanay.kz | 8(71444)-2-12-55 | Среда с 9.00-12.00 |
| uzunroos@mail.kz | 8(71444)-2-42-35 | Четверг с 11.00-13.00 пятница с 15.00-17.00 |
| www.fedorovka.  kostanay.kz | 8(71442)-2-16-32 | Среда с 10.00-13.00 |
| froo\_s@mail.ru | 8(71442)-2-19-04 8(71442)-2-19-50 | Среда с 9.00-13.00, с 14.00-18.00 |
| www.arkalyk.kz | 8(71430)-7-12-42 | Среда с 14.00-18.00 |
| goroo.ark@  rambler.ru | 8(71430)-7-09-36 8(71430)-7-19-50 | Среда с 14.00-18.00 |
| www.kostanau.  info.ru | 8(7142)-57-57-01 | Первая и третья среда каждого месяца с 10.00-12.00 |
| avdeyev@goruo.kostanay.kz | 8(7142)-54-55-03 | Первая среда каждого месяца с 14.00-16.00 |
| www.lsk.kz | 8(71433)-3-40-50 | Среда С 10.30-13.00 |
| 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 с 15.00-18.00 |
| Rud\_goroo@mail.ru | 8(71431)-4-65-17 8(71431)-4-67-78 | Вторник с 10.00-13.00 |

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 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 и информацией о 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 |

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