

Қазақстан Республикасының Президенті

Қазақстан Республикасы
Президентінің 2010 жылғы 4
наурыздағы № 932 Жарлығы.
Күші жойылды - Қазақстан
Республикасы Президентінің 2011
жылғы 14 желтоқсандағы № 196
Жарлығымен

Президент Республики Казахстан

Қазақстан Республикасы Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының қызметін реттеу агенттігі көрсететін мемлекеттік қызметтер стандарттарын бекіту туралы

*Ескерту. Күші жойылды - ҚР Президентінің 2011.12.14 № 196 (алғашқы
ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа
енгізіледі) Жарлығымен.*

Қазақстан Республикасы Президенті
мен Үкіметі актілерінің жинағында
және республикалық баспасөзде
мазмұны жариялануға тиіс

Қазақстан Республикасының Бюджет кодексінің 34-бабына және
«Әкімшілік рәсімдер туралы» 2000 жылғы 27 қарашадағы Қазақстан
Республикасы Заңының 9-1 бабына сәйкес **ҚАУЛЫ ЕТЕМІН:**

1. Қоса беріліп отырған, Қазақстан Республикасы Алматы қаласының
өңірлік қаржы орталығының қызметін реттеу агенттігі көрсететін мемлекеттік
қызметтер стандарттары бекітілсін:

1) «Заңды тұлғаларды - Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының
қатысушыларын мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу)»;

2) «Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының қатысушыларын
аккредиттеу»;



«ЗҚАИ» ШЖҚ РМК лауазымды тұлғаның ЭЦҚ мәліметі бар QR-код



ҚР НҚА ЭББ-гі нақты
құжатқа сілтеу QR-коды

3) «Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығында қызметін жүзеге асыру үшін Қазақстан Республикасының аумағына келетін шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға визалар беру туралы өтінішхат беру»;

4) «Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының арнайы сауда алаңына жіберілген қаржы құралдары эмитенттерінің аудитіне жұмсалған шығындарды өтеу»;

5) «Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығы қатысушыларының құжаттамасын қаржы орталығының органдарын қоспағанда, мемлекеттік органдарға беру үшін ағылшын тілінен мемлекеттік және орыс тілдеріне аудару».

2. Осы Жарлық алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап он күнтізбелік күн өткеннен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының Президенті

Н. Назарбаев

Күші жойылған

Қазақстан Республикасы
Президентінің
2010 жылғы 4 наурыздағы
№ 932 Жарлығымен
БЕКІТІЛГЕН

**«Заңды тұлғаларды - Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының
қатысушыларын мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу)» мемлекеттік қызмет
көрсету стандарты**

Ескерту. Стандарт жаңа редакцияда - ҚР Президентінің 2011.01.31 № 1145 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап он күнтізбелік күн өткеннен соң қолданысқа енгізіледі) Жарлығымен.

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының қызметін реттеу агенттігі (бұдан әрі - Агенттік) мына мекенжай бойынша көрсетеді: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: жартылай автоматтандырылған.

3. Мемлекеттік қызмет «Заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу және филиалдар мен өкілдіктерді есептік тіркеу туралы» 1995 жылғы 17 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 4-бабы, «Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығы туралы» 2006 жылғы 5 маусымдағы Қазақстан Республикасы Заңының 5-бабы 2-тармағының 1) тармақшасы және «Заңды тұлғалар - Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының қатысушыларын мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу) ережесін бекіту туралы» Агенттік төрағасының 2007 жылғы 2 шілдедегі № 02-02 /158а бұйрығы негізінде көрсетіледі.

4. Осы мемлекеттік қызмет көрсету стандарты (бұдан әрі - Стандарт) Агенттіктің www.rfca.gov.kz интернет-ресурсында, Агенттік ғимаратының дәлізінде, сонымен қатар Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында

таратылатын бұқаралық ақпарат құралдарында орналастырылады. Қосымша ақпаратты Агенттіктің тегін анықтама қызметінде 8 (727) 244-95-00 телефоны арқылы алуға болады.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетудің аяқталу нысаны заңды тұлға - қаржы орталығының қатысушысына мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу) туралы қағаз жеткізгіштегі куәлік (бұдан әрі — мемлекеттік тіркеу туралы куәлік) және Қазақстан Республикасының салық төлеушісінің куәлігін беру, мәліметтерді Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығы қатысушыларының мемлекеттік тізіліміне енгізу болып табылады.

Осы Стандарттың 16-тармағында көзделген жағдайларда тұтынушыға мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтата тұру және бас тарту туралы жазбаша нысанда дәлелді жауап беріледі.

Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылған ретте өтініш, кемшілігі бар құжаттар және заңды тұлғаларды, олардың филиалдары мен өкілдіктерін мемлекеттік (есептік) тіркеу, сондай-ақ оларды қайта тіркегені үшін төленген алым қайтарылмайды.

6. Мемлекеттік қызмет заңды тұлға - қаржы орталығының қатысушысын (бұдан әрі - қаржы орталығының қатысушысы) құруға шешім қабылдаған, Алматы қаласының аумағында тұрақты жұмыс істейтін органы - қаржы орталығы қатысушысының атқарушы органы бар жеке және (немесе) заңды тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің мерзімі:

1) мемлекеттік қызмет осы Стандарттың 11-тармағында көрсетілген қажетті құжаттарды қоса бере отырып, өтініш тапсырған күннен кейін бір жұмыс күнінен кешіктірмей жүзеге асырылады.

Осы Стандарттың 16-тармағының бірінші бөлігінде көзделген жағдайларда мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі тоқтатыла тұруы мүмкін;

2) құжаттарды өткізу, мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін алу кезінде күтудің жол берілетін ең ұзақ уақыты 15 минут.

8. Мемлекеттік қызмет ақылы түрде көрсетіледі. Алымның ставкасы Қазақстан Республикасының Салық кодексінде белгіленген және 6,5 айлық есептік көрсеткішті құрайды. Ақы төлеу тәсілін (қолма қол немесе қолма-қол

емес) мемлекеттік тұтынушы қызметті айқындайды. Заңды тұлғаларды, олардың филиалдары мен өкілдіктерін мемлекеттік (есептік) тіркеуден өткізгендігі үшін, сондай-ақ оларды қайта тіркегені үшін бюджетке алым төлегені туралы түбіртек немесе оны растайтын өзге де құжат өтінішпен қоса беріледі.

9. Агенттіктің жұмыс уақыты: сенбі, жексенбі және заңнама актілерімен бекітілген басқа демалыс және мереке күндерінен бөлек, күн сайын дүйсенбіден жұмаға дейін сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін (сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін үзіліс). Мемлекеттік қызмет алдын-ала жазылусыз және жедел қызметсіз көрсетіледі.

10. Мемлекеттік қызмет көрсету орны Агенттік ғимаратының бірінші қабатында орналасқан, Агенттіктің жұмыс кестесіне сәйкес жұмыс істейтін № 107 кабинет болып табылады. Қажетті құжаттардың үлгілері бар тұғыр, күту үшін үстел және орындықтары бар Агенттіктің дәлізі күту орны болып табылады, дене мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін жағдайлар жасалған, Агенттіктің кіре беріс жерінде пандус орнатылған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

11. Мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай құжаттар ұсынылады:

Агенттік белгілеген нысандағы, құрылтайшының немесе құрылтайшының уәкілетті тұлғасының қолы қойылған, мемлекеттік тіркеу туралы мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініш;

қаржы орталығының қатысушысын құру туралы құрылтай жиналысы хаттамасының немесе жалғыз құрылтайшы шешімінің мемлекеттік және орыс тілдеріндегі екі данасы;

жарғының мемлекеттік және орыс тілдеріндегі үш данасы;

қаржы орталығы қатысушысының орналасқан жерін куәландыратын нотариалды куәландырылған құжат;

заңды тұлғада - құрылтайшыда Қазақстан Республикасының аумағы бойынша салық төлеушінің салық берешегінің, міндетті зейнетақы салымдары және әлеуметтік салымдар бойынша берешектерінің жоқ екендігі (бар екендігі) туралы салық органының анықтамасы;

аударым операциясын жүргізген ұйым беретін заңды тұлғаларды, олардың филиалдары мен өкілдіктерін мемлекеттік (есептік) тіркеуден өткізгендігі үшін, сондай-ақ оларды қайта тіркегені үшін бюджетке алым төлегені туралы түбіртек немесе құжат;

құжаттарды беру және алу құқығына сенімхат.

Шетел қатысатын қаржы орталығының қатысушысын мемлекеттік тіркеу үшін осы тармақта көрсетілген құжаттардан басқа, егер Қазақстан Республикасы бекіткен халықаралық келісімшарттарда басқаша көзделмесе, қосымша мына құжаттардың бірі ұсынылады:

сауда тізілімінен заңды көшірме немесе құрылтайшы - шетелдік заңды тұлға шетел мемлекетінің заңнамасы бойынша заңды тұлға болып табылатынын растайтын, мемлекеттік және орыс тілдеріне нотариалды куәландырылған аудармасымен қоса, басқа да заңды құжат;

құрылтайшының - шетелдік жеке тұлғаның паспортының көшірмесі немесе жеке басын куәландыратын мемлекеттік және орыс тілдеріндегі нотариалды куәландырылған аудармасы бар басқа да құжат.

Банктің еншілес ұйымын - қаржы орталығының қатысушысын мемлекеттік тіркеу кезінде қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау жөніндегі уәкілетті мемлекеттік орган берген банктің еншілес ұйымды құруына рұқсат қосымша ұсынылады.

Қаржы орталығының қатысушысын, акцияларының (үлестерінің) елу проценттен астамы мемлекетке тиесілі және онымен аффилиирленген тұлғаны мемлекеттік тіркеу жағдайында монополияға қарсы органының жазбаша келісімі қажет.

Қайта құру (өзгерту, қосу, бөлу, бөліп шығару) нәтижесінде құрылатын қаржы орталығының қатысушысын мемлекеттік тіркеу үшін осы тармақта көрсетілген құжаттардан басқа мынадай құжаттар ұсынылады:

қаржы орталығы қатысушысының уәкілетті органының мөрімен бекітілген қайта құру туралы шешімі;

қаржы орталығы қатысушысының мүлкі меншік иесі немесе қаржы орталығының қатысушысын қайта құру туралы шешім қабылдаған орган бекіткен, қайта құрылған қаржы орталығы қатысушысының міндеттемелері

бойынша құқық мирасқорлығы туралы ережелері көрсетілетін өткізу актісі не болу балансы;

қаржы орталығы қатысушысын қайта құру туралы, несие берушілердің талаптарын мәлімдеу тәртібі мен мерзімдері туралы ақпарат жарияланған баспасөз басылымының түпнұсқасы не қаржы орталығының қатысушысының қайта құру туралы несие берушілерді жазбаша хабардар етуін растайтын құжат;

құрылтай құжаттары, қаржы орталығының қатысушысын мемлекеттік тіркеу туралы куәлік, Қазақстан Республикасының салық төлеушісінің куәлігі;

өзгертуге жататын қаржы орталығының қатысушысы мөрінің жойылуы туралы Алматы қаласының ішкі істер органы беретін құжат;

акционерлік қоғам нысанындағы өзгертілетін қаржы орталығы қатысушысының акциялар шығарылымын жою туралы қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау жөніндегі уәкілетті мемлекеттік органның хабарламасы.

Қаржы орталығының қатысушысын мемлекеттік қайта тіркеу үшін мынадай құжаттар ұсынылады:

Агенттік белгілеген нысандағы, құрылтайшы не құрылтайшының уәкілетті тұлғасының қолы қойылған қайта тіркеу туралы мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініш;

уәкілетті органның мөрі басылған, қаржы орталығының қатысушысының құрылтай құжаттарына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы уәкілетті органның мемлекеттік және орыс тілдеріндегі шешімі (шешімінен үзінді);

жаңа мазмұндағы құрылтай құжаттың не құрылтай құжатқа қосымша ретінде ресімделген өзгерістердің мемлекеттік және орыс тілдеріндегі екі данасы. Егер заңнамалық актілерге сәйкес құрылтай құжаттар нотариалды куәландырылуы тиіс болса, онда оған енгізілетін өзгерістер де нотариалды тәртіпте куәландырылуы керек;

қаржы орталығы қатысушысының орналасқан жерін куәландыратын нотариалды куәландырылған құжат;

қаржы орталығы қатысушысының бұрынғы Жарғысы;

қаржы орталығы қатысушысының мемлекеттік тіркеу туралы куәлігі,
Қазақстан Республикасының салық төлеушісінің куәлігі;

аударым операциясын жүргізген ұйым беретін заңды тұлғаларды, олардың филиалдары мен өкілдіктерін мемлекеттік (есептік) тіркеуден өткізгендігі үшін, сондай-ақ оларды қайта тіркегені үшін бюджетке алым төлегені туралы түбіртек немесе құжат;

құжаттарды беру және алу құқығына сенімхат.

Қаржы орталығының қатысушысы - шаруашылық серіктестік қатысушыларының құрамының өзгеру негіздемесі бойынша мемлекеттік қайта тіркеу кезінде мынадай құжаттардың бірі қосымша ұсынылады:

шаруашылық серіктестігінің құрамынан шыққан жағдайда Қазақстан Республикасының заңнамасына және құрылтай құжаттарына сәйкес серіктестіктен шығатын қатысушының мүліктегі үлесін (жарғылық капиталда) иеліктен шығару (беру) немесе құқығының ауысуын растайтын құжат (шаруашылық серіктестік қатысушыларының тізілімін бағалы қағаздар ұстаушыларының тізілімдер жүйесін жүргізу бойынша қызметті жүзеге асыруға лицензиясы бар, бағалы қағаздар нарығының кәсіби қатысушысы жүргізетін шаруашылық серіктестіктерді қоспағанда);

егер қаржы орталығы қатысушысының құрамына жаңа қатысушы - заңды тұлға кірген жағдайда, жаңа қатысушы - заңды тұлғаның салық берешегінің жоқ екендігі туралы салық органының анықтамасы.

Тарату негізінде қаржы орталығы қатысушысының қызметінің тоқтатылуын тіркеу үшін мынадай құжаттар ұсынылады:

Агенттік белгілеген нысандағы, қаржы орталығы қатысушысының мүлкі меншік иесі (бұдан әрі - меншік иесі) немесе меншік иесінің уәкілетті тұлғасының қолы қойылған қызметтің тоқтатылуын тіркеу туралы мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініш;

тарату туралы шешім қабылдаған органның мөрі басылған, меншік иесінің немесе меншік иесі уәкілеттік берген органның не құрылтай құжаттарымен өкілеттік берілген қаржы орталығының қатысушысы органының шешімі;

құрылтай құжаттар, қаржы орталығы қатысушысының мемлекеттік тіркеу туралы куәлігі, Қазақстан Республикасының салық төлеушісінің куәлігі;

қаржы орталығының қатысушысы қызметінің тоқтатылуы туралы, несие берушілердің талаптарын мәлімдеу тәртібі мен мерзімдері туралы ақпарат жарияланған баспасөз басылымының түпнұсқасы;

таратылатын қаржы орталығы қатысушысының мүлік құрамы, несие берушілер мәлімдеген шағымдар тізбесі, сондай-ақ оларды қарау нәтижелері туралы ақпаратты қамтитын аралық тарату балансы;

тарату балансы;

шешім қабылдаған органның мөрі басылған аралық және тарату баланстарын бекіту туралы қаржы орталығының қатысушысының тарату туралы шешім қабылдаған меншік иесінің немесе өзге органның шешімі;

қаржы орталығы қатысушысының мөрінің жойылуы туралы Алматы қаласының ішкі істер органы беретін құжат;

құрылтайшыда Қазақстан Республикасының аумағы бойынша салық төлеушінің салық берешегінің, міндетті зейнетақы салымдары және әлеуметтік салымдар бойынша берешектердің жоқ екендігі (бар екендігі) туралы салық органының анықтамасы;

акциялар шығарылымын жою туралы қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау жөніндегі уәкілетті мемлекеттік органның хабарламасы (акционерлік қоғамдар үшін);

аударым операциясын жүргізген ұйым беретін заңды тұлғаларды, олардың филиалдары мен өкілдіктерін мемлекеттік (есептік) тіркеуден өткізгендігі үшін, сондай-ақ оларды қайта тіркегені үшін бюджетке алым төлегені туралы түбіртек немесе құжат;

құжаттарды беру және алу құқығына сенімхат.

12. Өтініштердің үлгілері Агенттіктің www.rfca.gov.kz интернет-ресурсында орналастырылған немесе оларды Агенттікте (№ 107-кабинетте) алуға болады.

13. Құжаттарды қабылдауды уәкілетті құрылымдық бөлімшенің сарапшысы Агенттік ғимаратында мына мекенжай бойынша жүргізеді: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181, № 103 кабинет.

14. Құжаттарды тапсыру кезінде мемлекеттік қызметті тұтынушыға Бас прокурордың 2007 жылғы 30 мамырдағы № 20 бұйрығымен бекітілген Жеке және

заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу ережесінде көрсетілген нысандағы талон беріледі.

15. Қаржы орталығы қатысушысының басшысына не өкіліне (сенімхат бойынша) мемлекеттік тіркеу туралы куәлік, Қазақстан Республикасының салық төлеушісінің куәлігін беру мына мекенжай бойынша жүзеге асырылады: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181, № 107 кабинет.

16. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтату үшін негіздемелер мыналар болып табылады:

осы Стандарттың 11-тармағында қарастырылған құжаттарды толық ұсынбауы;

ұсынылған құжаттарда қарау барысында анықталған мәліметтердің толық болмауы.

Жоғарыда аталған себептерді жойған жағдайда мемлекеттік қызмет осы Стандартта белгіленген мерзімде көрсетіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту негіздемелері болып:

Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде белгіленген қаржы орталығының қатысушысын құрудың немесе қайта құрудың тәртібін бұзу;

қаржы орталығы қатысушысының құрылтай құжаттарының Қазақстан Республикасының заңнамалық актілеріне сәйкес келмеуі;

өткізу актісінде немесе болу балансында қайта құрылған қаржы орталығы қатысушысының құқық мирасқорлығы туралы ережелердің болмауы;

бір айлық есептік көрсеткіштен астам салық берешегінің болуы;

егер заңды тұлға - қаржы орталығы қатысушысының құрылтайшысы іс-әрекет етпейтін заңды тұлға не іс-әрекет етпейтін заңды тұлғалардың құрылтайшысы болып табылуы;

егер қаржы орталығы қатысушысының басшысы қызметіне әрекет қабілеттілігі жоқ немесе әрекет қабілеттілігі шектелген деп танылған немесе хабар-ошарсыз кеткен немесе қайтыс болды деп жарияланған, немесе Қазақстан Республикасының Қылмыстық Кодексінің 192, 216, 217-баптарында көзделген қылмыстары үшін сотталған адам ұсынылуы немесе жеке басын куәландыратын жоғалған құжаттар ұсынылуы.

3. Жұмыс қағидаттары

17. Агенттіктің мемлекеттік қызмет көрсетуді ресімдейтін мемлекеттік қызметшілері өз қызметінде:

- 1) қарапайымдылық танытып, өз лауазымын асыра көрсетпеуі және пайдаланбауы, сыпайы да әдепті болуы;
- 2) құжаттарды қарау кезінде төрешілдік пен әбігерлік көріністеріне жол бермеуі, құжаттар бойынша белгіленген мерзімде қажетті шаралар қабылдауы;
- 3) белгіленген мерзімде қаржы орталығы қатысушысы алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз етуі;
- 4) мемлекеттік қызметті тұтынушының жабық ақпаратын жеке мақсаттарға пайдалануға жол бермеуі тиіс.

4. Жұмыстың нәтижелері

18. Тұтынушыға мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелері осы Стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және тиімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

19. Мемлекеттік қызметтің сапа мен тиімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәні жыл сайын Агенттік төрағасының тиісті бұйрығымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

20. Агенттіктің мемлекеттік қызметті ресімдейтін мемлекеттік қызметшілерінің әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі туралы түсініктемені алу үшін, шағымды дайындауға көмек алу үшін тұтынушы мына мекенжайға хабарласа алады: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181, № 105 кабинет, Агенттіктің Тіркеу департаментінің мемлекеттік қызмет көрсету басқармасының бастығы, телефон нөмірі: 8(727) 244-95-00, электрондық поштасының мекенжайы: office@rfca.gov.kz.

21. Егер мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесімен келіспеген жағдайда шағымды Агенттік төрағасының атына, осы Стандарттың 9-тармағында көрсетілген жұмыс кестесіне сәйкес түсіреді, телефон нөмірі: 8(727) 244-95-00, электрондық поштасының мекенжайы: office@rfca.gov.kz.

22. Егер мемлекеттік қызмет жөнсіз көрсетілген жағдайда шағым осы мемлекеттік қызметті көрсетуді ұйымдастыру үшін жауапты төраға орынбасарының атына, осы Стандарттың 9-тармағында көрсетілген жұмыс кестесіне сәйкес беріледі, кабинет нөмірі 205, электрондық поштасының мекенжайы: office@rfca.gov.kz.

23. Егер мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесімен келіспеген жағдайда, тұтынушы заңнамамен белгіленген тәртіпте сотқа арыздануға құқылы.

24. Тұтынушының қалауы бойынша шағымға қосымша құжаттар және материалдар қосыла алады.

25. Шағым берілген жағдайда тұтынушыға Бас прокурордың 2007 жылғы 30 мамырдағы № 20 бұйрығымен бекітілген Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу ережесінде көрсетілген нысандағы талон беріледі. Шағым Қазақстан Республикасының жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы заңнамасында көрсетілген тәртіпте және мерзімде қаралады. Шағымды қарау барысы туралы ақпаратты 8(727) 244-95-00 телефоны арқылы ала алады.

26. Осы мемлекеттік қызмет көрсету туралы өзге де ақпарат Агенттіктің www.rfca.gov.kz - интернет-ресурсында орналасқан.

**«Заңды тұлғаларды - Алматы қаласының
өңірлік қаржы орталығының қатысушыларын
мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу)»
мемлекеттік қызмет көрсету стандартына
ҚОСЫМША**

Сапа және тиімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және тиімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылылығы			
1.1. Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының пайызы (үлесі)	100%		
2. Сапасы			
2.1. Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		
3. Қол жетімділік			
3.1. Қызметті ұсынудың сапасына және оны ұсыну тәртібі туралы ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		
3.2. Ақпаратқа электронды форматта қол жеткізуге болатын қызметтер пайызы (үлесі)			
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		
5. Сыпайылық			
5.1. Персоналдың сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		

Қазақстан Республикасы
Президентінің
2010 жылғы 4 наурыздағы
№ 932 Жарлығымен
БЕКІТІЛГЕН

**«Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының қатысушыларын
аккредиттеу» мемлекеттік қызмет көрсету стандарты**

Ескерту. Стандарт жаңа редакцияда - ҚР Президентінің 2011.01.31 № 1145 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап он күнтізбелік күн өткеннен соң қолданысқа енгізіледі) Жарлығымен.

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының қызметін реттеу агенттігі (бұдан әрі - Агенттік) мына мекенжай бойынша көрсетеді: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет «Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығы туралы» 2006 жылғы 5 маусымдағы Қазақстан Республикасы Заңының 5-бабы 2-тармағының 1-1) тармақшасы және «Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының қатысушысы ретінде аккредиттеу туралы ережесін бекіту туралы» Агенттік төрағасының 2009 жылғы 20 наурыздағы № 04.2-44/78 бұйрығы негізінде көрсетіледі.

4. Осы мемлекеттік қызмет көрсету стандарты (бұдан әрі - Стандарт) Агенттіктің www.rfca.gov.kz интернет-ресурсында, Агенттік ғимаратының дәлізінде, сонымен қатар Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында таратылатын бұқаралық ақпарат құралдарында орналастырылады. Қосымша ақпаратты Агенттіктің тегін анықтама қызметінде 8 (727) 244-95-00 телефоны арқылы алуға болады.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетудің аяқталу нысаны қаржы орталығының қатысушысын аккредиттеу туралы қағаз жеткізгіштегі куәлік (бұдан әрі -

аккредиттеу туралы куәлік) беру, Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығы қатысушыларының мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді енгізу болып табылады.

Осы Стандарттың 16-тармағында көзделген жағдайларда тұтынушыға мемлекеттік қызмет көрсетуді бас тарту туралы жазбаша нысанда дәлелді жауап беріледі. Бұл ретте тұтынушыға ұсынылған құжаттар, өтінішті қоспағанда, қайтарылады.

6. Мемлекеттік қызмет брокерлік және (немесе) дилерлік қызметті жүзеге асыруға лицензиясы бар, Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының қатысушысы (бұдан әрі - қаржы орталығының қатысушысы) болуға ниет білдірген заңды тұлғаларға көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің мерзімі:

1) мемлекеттік қызмет осы Стандарттың 11-тармағында көрсетілген қажетті құжаттарды қоса бере отырып, өтініш берілген күні жүзеге асырылады;

2) құжаттарды өткізу, мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін алу кезінде күтудің жол берілетін ең ұзақ уақыты 15 минут.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Агенттіктің жұмыс уақыты: сенбі, жексенбі және заңнама актілерімен бекітілген басқа демалыс және мереке күндерінен бөлек, күн сайын дүйсенбіден жұмаға дейін сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін (сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін үзіліс). Мемлекеттік қызмет алдын-ала жазылусыз және жедел қызметсіз көрсетіледі.

10. Мемлекеттік қызмет көрсету орны Агенттік ғимаратының бірінші қабатында орналасқан, Агенттіктің жұмыс кестесіне сәйкес жұмыс істейтін № 107 кабинет болып табылады. Қажетті құжаттардың үлгілері бар тұғыр, күту үшін үстел және орындықтары бар Агенттіктің дәлізі күту орны болып табылады, дене мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін жағдайлар жасалған, Агенттіктің кіре беріс жерінде пандус орнатылған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

11. Мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай құжаттар ұсынылады:

Агенттік белгілеген нысандағы, аккредиттеу туралы мемлекеттік және орыс тілдеріндегі өтініш;

мыналардың:

Жарғының,

мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу) туралы куәліктің,

Қазақстан Республикасының салық төлеушісі куәлігінің,

қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау жөніндегі уәкілетті мемлекеттік орган берген брокерлік және (немесе) дилерлік қызметті жүзеге асыруға лицензияның нотариалды куәландырылған көшірмелері;

шетелдік жұмыс күшінің бар екендігі туралы Агенттік белгілеген нысандағы мәліметтер;

брокерлік және (немесе) дилерлік ұйымның орналасқан жерін растайтын нотариалды куәландырылған құжат;

құжаттарды беру және алу құқығына сенімхат.

Атауы өзгертілген жағдайда қаржы орталығының қатысушысы бір ай мерзімінде аккредиттеу туралы куәлікті қайта рәсімдеу мен Тізіліміне өзгерістер енгізу үшін Агенттікке мынадай құжаттарды ұсынады:

еркін нысанда жазылған хабарлама (өтініш);

мыналардың:

Жарғының,

мемлекеттік қайта тіркеу туралы куәлігінің,

Қазақстан Республикасының салық төлеушісі куәлігінің,

қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау жөніндегі уәкілетті мемлекеттік органмен берілген брокерлік және (немесе) дилерлік қызметті жүзеге асыруға құқық беретін лицензияның нотариалды куәландырылған көшірмелері;

қаржы орталығы қатысушысының орналасқан жерін растайтын нотариалды куәландырылған құжат (орналасқан жердің өзгеруі кезінде ұсынылады);

құжаттарды беру және алу құқығына сенімхат.

12. Аккредиттеу туралы өтініштің үлгілері мен шетелдік жұмыс күшінің бар екендігі туралы нысаны Агенттіктің www.rfca.gov.kz интернет-ресурсында орналастырылған немесе оларды Агенттікте алуға болады.

13. Құжаттарды қабылдауды уәкілетті құрылымдық бөлімшенің сарапшысы Агенттік ғимаратында мына мекенжай бойынша жүргізеді: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181, № 103 кабинет.

14. Құжаттарды тапсыру кезінде мемлекеттік қызметтің тұтынушысына Бас прокурордың 2007 жылғы 30 мамырдағы № 20 бұйрығымен бекітілген Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу ережесінде көрсетілген нысандағы талон беріледі.

15. Қаржы орталығы қатысушысының басшысына не өкіліне аккредиттеу туралы куәлік беру мына мекенжай бойынша жүзеге асырылады: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181, № 107 кабинет.

16. Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту негіздемелері мыналар болып табылады:

осы Стандарттың 11-тармағында көзделген құжаттардың толық пакетін ұсынбау;

қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау жөніндегі уәкілетті мемлекеттік органның өтініш берушінің брокерлік және (немесе) дилерлік қызметті жүзеге асыруға лицензиясының күшін тоқтата тұруы не тоқтатуы немесе лицензиясынан айыруы.

3. Жұмыс қағидаттары

17. Агенттіктің мемлекеттік қызметті ресімдейтін мемлекеттік қызметшілері өз қызметінде:

1) қарапайымдылық танытып, өз лауазымын асыра көрсетпеуі және пайдаланбауы, сыпайы да әдепті болуы;

2) құжаттарды қарау кезінде төрешілдік пен әбігерлік көріністеріне жол бермеуі, құжаттар бойынша белгіленген мерзімде қажетті шаралар қабылдауы;

3) белгіленген мерзімде қаржы орталығы қатысушысы алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз етуі;

4) мемлекеттік қызметті тұтынушының жабық ақпаратын жеке мақсаттарға пайдалануға жол бермеуі тиіс.

4. Жұмыстың нәтижелері

18. Тұтынушыға мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелері осы Стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және тиімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

19. Мемлекеттік қызметтің сапа мен тиімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәні жыл сайын Агенттік төрағасының тиісті бұйрығымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

20. Агенттіктің мемлекеттік қызметті ресімдейтін мемлекеттік қызметшілерінің әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі туралы түсініктемені алу үшін, шағымды дайындауға көмек алу үшін тұтынушы мына мекенжайға хабарласа алады: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181, № 105 кабинет, Агенттіктің Тіркеу департаментінің мемлекеттік қызмет көрсету басқармасының бастығы, телефон нөмірі: 8(727) 244-95-00, электрондық поштасының мекенжайы: office@rfca.gov.kz.

21. Егер мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесімен келіспеген жағдайда шағымды Агенттік төрағасының атына, осы Стандарттың 9-тармағында көрсетілген жұмыс кестесіне сәйкес түсіреді, телефон нөмірі: 8(727) 244-95-00, электрондық поштасының мекенжайы: office@rfca.gov.kz.

22. Егер мемлекеттік қызмет жөнсіз көрсетілген жағдайда шағым осы мемлекеттік қызметті көрсетуді ұйымдастыру үшін жауапты төраға орынбасарының атына, осы Стандарттың 9-тармағында көрсетілген жұмыс кестесіне сәйкес беріледі, № 205 кабинет, электрондық поштасының мекенжайы: office@rfca.gov.kz.

23. Егер мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесімен келіспеген жағдайда, тұтынушы заңнамамен белгіленген тәртіпте сотқа арыздануға құқылы.

24. Тұтынушының қалауы бойынша шағымға қосымша құжаттар және материалдар қосыла алады.

25. Шағым берілген жағдайда тұтынушыға Бас прокурордың 2007 жылғы 30 мамырдағы № 20 бұйрығымен бекітілген Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу ережесінде көрсетілген нысандағы талон беріледі. Шағым Қазақстан Республикасының жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы заңнамасында көрсетілген тәртіпте және мерзімде қаралады. Шағымды қарау барысы туралы ақпаратты 8(727) 244-95-00 телефоны арқылы ала алады.

26. Осы мемлекеттік қызмет көрсету туралы өзге де ақпарат Агенттіктің www.rfca.gov.kz - интернет-ресурсында орналасқан.

**«Алматы қаласының өңірлік қаржы
орталығының қатысушыларын
аккредиттеу» мемлекеттік қызмет
көрсету стандартына
ҚОСЫМША**

Сапа және тиімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және тиімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылылығы			
1.1. Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының пайызы (үлесі)	100%		
2. Сапасы			
2.1. Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		
3. Қол жетімділік			
3.1. Қызметті ұсынудың сапасына және оны ұсыну тәртібі туралы ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		
3.2. Ақпаратқа электронды форматта қол жеткізуге болатын қызметтер пайызы (үлесі)			
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		
5. Сыпайылық			
5.1. Персоналдың сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		

Қазақстан Республикасы
Президентінің
2010 жылғы 4 наурыздағы
№ 932 Жарлығымен
БЕКІТІЛГЕН

**«Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығында қызметін жүзеге асыру
үшін Қазақстан Республикасының аумағына келетін шетелдіктер мен
азаматтығы жоқ адамдарға визалар беру туралы өтінішхат беру»
мемлекеттік қызмет көрсету стандарты**

Ескерту. Стандарт жаңа редакцияда - ҚР Президентінің 2011.01.31 № 1145 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап он күнтізбелік күн өткеннен соң қолданысқа енгізіледі) Жарлығымен.

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының қызметін реттеу агенттігі (бұдан әрі - Агенттік) мына мекенжай бойынша көрсетеді: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет «Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығы туралы» 2006 жылғы 5 маусымдағы Қазақстан Республикасы Заңының 5-бабы 2-тармағының 2) тармақшасы негізінде көрсетіледі.

4. Осы мемлекеттік қызмет көрсету стандарты (бұдан әрі - Стандарт) Агенттіктің www.rfca.gov.kz интернет-ресурсында, Агенттік ғимаратының дәлізінде, сонымен қатар Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында таратылатын бұқаралық ақпарат құралдарында орналастырылады. Қосымша ақпаратты Агенттіктің тегін анықтама қызметінде 8(727) 244-95-00 телефоны арқылы алуға болады.

5. Мемлекеттік қызметтің аяқталу нысаны Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығында қызметін жүзеге асыру үшін Қазақстан Республикасының аумағына келетін шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға визалар беру

туралы қағаз жеткізгіштегі Агенттіктің өтінішхатын беру болып табылады (бұдан әрі - өтінішхат).

Осы Стандарттың 16-тармағында көзделген жағдайларда тұтынушыға мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы жазбаша нысанда дәлелді жауап беріледі. Бұл ретте тұтынушыға ұсынылған құжаттардың көшірмелері, өтінішті қоспағанда, қайтарылады.

6. Мемлекеттік қызмет Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығында қызметін жүзеге асыру үшін Қазақстан Республикасының аумағына келетін шетелдіктер мен азаматтығы жоқ адамдарға, сондай-ақ егер олар шақырушы тарап болып табылса, заңды тұлғаларға (бұдан әрі - тұтынушы) көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің мерзімі:

1) мемлекеттік қызметті көрсетудің мерзімі осы Стандарттың 11-тармағында көрсетілген құжаттар қоса берілген өтініш тіркелген күннен бастап үш жұмыс күнін құрайды;

2) құжаттарды өткізу, мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін алу кезінде күтудің жол берілетін ең ұзақ уақыты 15 минут.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Агенттіктің жұмыс уақыты: сенбі, жексенбі және заңнама актілерімен бекітілген басқа демалыс және мереке күндерінен бөлек, күн сайын дүйсенбіден жұмаға дейін сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін (сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін үзіліс). Мемлекеттік қызмет алдын-ала жазылусыз және жедел қызметсіз көрсетіледі.

10. Мемлекеттік қызмет көрсету орны Агенттік ғимаратының бірінші қабатында орналасқан, Агенттіктің жұмыс кестесіне сәйкес жұмыс істейтін № 107 кабинет болып табылады. Қажетті құжаттардың үлгілері бар тұғыр, күту үшін үстел және орындықтары бар Агенттіктің дәлізі күту орны болып табылады, дене мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін жағдайлар жасалған, Агенттіктің кіре беріс жерінде пандус орнатылған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

11. Мемлекеттік қызметті алу үшін еркін нысанда мынадай мәліметтері бар өтініш ұсынылады:

- 1) әр шетелдіктің және (немесе) азаматтығы жоқ адамның тегі, аты, әкесінің аты (болған жағдайда);
- 2) туылған күні мен жері;
- 3) азаматтығы (шетел азаматтары үшін);
- 4) резиденттік еліндегі лауазымы мен қызмет орны;
- 5) білімі туралы мәліметтер;
- 6) резиденттік елінде іс жүзінде тұрғылықты жерінің мекенжайы;
- 7) Қазақстан Республикасында іс жүзіндегі тұрғылықты жерінің мекенжайы;
- 8) болу кезеңі;
- 9) виза еселілігі;
- 10) паспорт мәліметтері немесе азаматтығы жоқ тұлға құжатының мәліметтері;
- 11) виза алу орны;
- 12) Қазақстан Республикасының аумағына келетін және Қазақстан Республикасынан тысқары шығатын көлік құралының түрі.

12. Өтінішке осы Стандарттың 11-тармағының 1) - 5) және 10) тармақшаларында көрсетілген мәліметтерді растайтын құжаттардың көшірмелері қоса ұсынылады.

13. Құжаттарды қабылдауды уәкілетті құрылымдық бөлімшенің сарапшысы Агенттік ғимаратында мына мекенжай бойынша жүргізеді: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181, № 103 кабинет.

14. Құжаттарды тапсыру кезінде мемлекеттік қызметтің тұтынушысына Бас прокурордың 2007 жылғы 30 мамырдағы № 20 бұйрығымен бекітілген Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу ережесінде көрсетілген нысандағы талон беріледі.

15. Өтінішхатты беру мына мекенжай бойынша жүзеге асырылады: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181, № 107 кабинет немесе ол визалар беру мәселелері жөніндегі уәкілетті мемлекеттік органға жолданады.

16. Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту негіздемелері мыналар болып табылады:

өтініште өтінішхатты алу үшін осы Стандарттың 11-тармағында көзделген мәліметтердің болмауы;

талап етілетін құжаттар көшірмелерінің болмауы.

3. Жұмыс қағидаттары

17. Агенттіктің мемлекеттік қызметті ресімдейтін мемлекеттік қызметшілері өз қызметінде:

1) қарапайымдылық танытып, өз лауазымын асыра көрсетпеуі және пайдаланбауы, сыпайы да әдепті болуы;

2) құжаттарды қарау кезінде төрешілдік пен әбігерлік көріністеріне жол бермеуі, құжаттар бойынша белгіленген мерзімде қажетті шаралар қабылдауы;

3) белгіленген мерзімде тұтынушы алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз етуі;

4) мемлекеттік қызметті тұтынушының жабық ақпаратын жеке мақсаттарға пайдалануға жол бермеуі тиіс.

4. Жұмыстың нәтижелері

18. Тұтынушыға мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелері осы Стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және тиімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

19. Мемлекеттік қызметтің сапа мен тиімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәні жыл сайын Агенттік төрағасының тиісті бұйрығымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

20. Агенттіктің мемлекеттік қызметті ресімдейтін мемлекеттік қызметшілерінің әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі туралы түсініктемені алу үшін, шағымды дайындауға көмек алу үшін тұтынушы мына мекенжайға хабарласа алады: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181, № 105 кабинет, Агенттіктің Тіркеу департаментінің мемлекеттік қызмет көрсету басқармасының бастығы, телефон нөмірі: 8(727) 244-95-00, электрондық поштасының мекенжайы: office@rfca.gov.kz.

21. Егер мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесімен келіспеген жағдайда шағымды Агенттік төрағасының атына, осы Стандарттың 9-тармағында көрсетілген жұмыс кестесіне сәйкес түсіреді, телефон нөмірі: 8(727) 244-95-00, электрондық поштасының мекенжайы: office@rfca.gov.kz.

22. Егер мемлекеттік қызмет жөнсіз көрсетілген жағдайда шағым осы мемлекеттік қызметті көрсетуді ұйымдастыру үшін жауапты төраға орынбасарының атына, осы Стандарттың 9-тармағында көрсетілген жұмыс кестесіне сәйкес беріледі, № 205 кабинет, электрондық поштасының мекенжайы: office@rfca.gov.kz.

23. Егер мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесімен келіспеген жағдайда, тұтынушы заңнамамен белгіленген тәртіпте сотқа арыздануға құқылы.

24. Тұтынушының қалауы бойынша шағымға қосымша құжаттар және материалдар қосыла алады.

25. Шағым берілген жағдайда тұтынушыға Бас прокурордың 2007 жылғы 30 мамырдағы № 20 бұйрығымен бекітілген Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу ережесінде көрсетілген нысандағы талон беріледі. Шағым Қазақстан Республикасының жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы заңнамасында көрсетілген тәртіпте және мерзімде қаралады. Шағымды қарау барысы туралы ақпаратты 8(727) 244-95-00 телефоны арқылы ала алады.

26. Осы мемлекеттік қызмет көрсету туралы өзге де ақпарат Агенттіктің www.rfca.gov.kz - интернет-ресурсында орналасқан.

«Алматы қаласының өңірлік қаржы
орталығында қызметін жүзеге асыру
үшін Қазақстан Республикасының
аумағына келетін шетелдіктер мен
азаматтығы жоқ адамдарға визалар беру
туралы өтінішхат беру» мемлекеттік
қызмет көрсету стандартына
ҚОСЫМША

Сапа және тиімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және тиімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылылығы			
1.1. Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының пайызы (үлесі)	100%		
2. Сапасы			
2.1. Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		
3. Қол жетімділік			
3.1. Қызметті ұсынудың сапасына және оны ұсыну тәртібі туралы ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		
3.2. Ақпаратқа электронды форматта қол жеткізуге болатын қызметтер пайызы (үлесі)			
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		
5. Сыпайылық			
5.1. Персоналдың сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		

Қазақстан Республикасы
Президентінің
2010 жылғы 4 наурыздағы
№ 932 Жарлығымен
БЕКІТІЛГЕН

**«Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының арнайы сауда алаңына
жіберілген қаржы құралдары эмитенттерінің аудитіне жұмсалған
шығындарды өтеу» мемлекеттік қызмет көрсету стандарты**

Ескерту. Стандарт жаңа редакцияда - ҚР Президентінің 2011.01.31 № 1145 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап он күнтізбелік күн өткеннен соң қолданысқа енгізіледі) Жарлығымен.

1. Жалпы ережелер

1. Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының қызметін реттеу агенттігі (бұдан әрі - Агенттік) мына мекенжай бойынша көрсетеді: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.

3. Мемлекеттік қызмет «Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығы туралы» 2006 жылғы 5 маусымдағы Қазақстан Республикасы Заңының 6-бабы 8) тармақшасы және «Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының арнайы сауда алаңына жіберілген қаржы құралдары эмитенттерінің аудитіне жұмсалған шығындарды өтеудің кейбір мәселелері туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2008 жылғы 30 мамырдағы № 523 қаулысы (бұдан әрі - Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысы) негізінде көрсетіледі.

4. Осы мемлекеттік қызмет көрсету стандарты (бұдан әрі - Стандарт) Агенттіктің www.rfca.gov.kz интернет-ресурсында, Агенттік ғимаратының дәлізінде, сонымен қатар Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында таратылатын бұқаралық ақпарат құралдарында орналастырылады. Қосымша ақпаратты Агенттіктің тегін анықтама қызметінде 8(727) 244-95-00 телефоны арқылы алуға болады.

5. Мемлекеттік қызметті көрсетудің аяқталу нысаны эмитентке аудитке жұмсалған шығындарды өтеу (бұдан әрі - аудитке жұмсалған шығындарды өтеу) туралы қағаз жеткізгіштегі Агенттік төрағасының немесе оның міндетін атқарушы тұлғаның бұйрығының көшірмесін беру болып табылады. Эмитенттің аудитке жұмсалған шығындарды өтеу 12000 (он екі мың) айлық есептік көрсеткіштен аспайтын мөлшерде жүргізіледі.

Осы Стандарттың 16-тармағында көзделген жағдайларда, мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін негіздемелерді анықтау кезінен бастап үш жұмыс күні ішінде эмитентке бас тартудың себептері көрсетіле отырып, жазбаша түрде дәлелді жауап беріледі.

6. Мемлекеттік қызмет бұрын қаржылық есептілік аудитін жүргізбеген және қаржы құралдарын Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының арнайы сауда алаңында орналастыруды жүзеге асырған қаржы құралдарының эмитенттері - заңды тұлғаларға (бұдан әрі - эмитент) көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің мерзімі:

1) мемлекеттік қызметті көрсетудің мерзімі осы Стандарттың 11-тармағында көрсетілген қажетті құжаттарды қоса бере отырып, өтініш тапсырған күннен бастап он бес жұмыс күні болып табылады;

2) құжаттарды өткізу, мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін алу кезінде күтудің жол берілетін ең ұзақ уақыты 15 минут.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Агенттіктің жұмыс уақыты: сенбі, жексенбі және заңнама актілерімен бекітілген басқа демалыс және мереке күндерінен бөлек, күн сайын дүйсенбіден жұмаға дейін сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін (сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін үзіліс). Мемлекеттік қызмет алдын-ала жазылусыз және жедел қызметсіз көрсетіледі.

10. Мемлекеттік қызмет көрсету орны Агенттік ғимаратының бірінші қабатында орналасқан, Агенттіктің жұмыс кестесіне сәйкес жұмыс істейтін № 107 кабинет болып табылады. Қажетті құжаттардың үлгілері бар тұғыр, күту үшін үстел және орындықтары бар Агенттіктің дәлізі күту орны болып табылады, дене мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін жағдайлар жасалған, Агенттіктің кіре беріс жерінде пандус орнатылған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

11. Мемлекеттік қызметті алу үшін мынадай құжаттар ұсынылады:

аудитке жұмсалған шығындарды өтеуге Қазақстан Республикасының Үкіметі қаулысымен белгіленген нысандағы өтініш;

аудиторлық ұйыммен қаржылық есептілігінің аудитін жүргізуге жасалған шарттың көшірмесі;

аудитке жұмсалған шығындардың төленгендігі фактісін куәландыратын құжаттың түпнұсқасы мен көшірмесі (құжат көшірмесінің шынайылығы тексерілгеннен кейін түпнұсқа эмитентке қайтарылады);

аудиторлық ұйымның қаржы орталығының арнайы сауда алаңына қаржы құралдарын жіберу үшін аудиторлық ұйымдарға қойылатын Агенттік белгілеген біліктілік талаптарына сәйкестігін куәландыратын құжаттар;

эмитенттің қаржылық құралдарының шығарылымы проспектісінің көшірмесі, сондай-ақ олар бар болған жағдайда шығарылым проспектісіне өзгерістер мен толықтырулар;

аудиторлық ұйымның эмитентпен аффилиирленбегені туралы, сонымен қатар аудиторлық ұйым - Қазақстан Республикасының резиденті үшін Қазақстан Республикасының аудиторлық қызмет туралы заңнамасына сәйкес аудиторлық ұйымның аудит жүргізу құқығының шектеулерінің жоқтығы туралы жазбаша растау қағазы;

халықаралық қаржылық есептілік стандарттарына сәйкес жасалған қаржылық есептілігінің аудиторлық есебінің нотариалды куәландырылған көшірмесі;

бағалы қағаздар шығарылымын мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің нотариалды куәландырылған көшірмесі;

биржалық куәліктердің көшірмелері;

орталық депозитарийдің жазбаша растау қағазы;

құжаттарды беру және алу құқығына сенімхат.

Осы тармақта көрсетілген, бірнеше парақтан тұратын құжаттардың көшірмелері нөмірленіп, тігіліп және соңғы бетінің сырт жағында, ішінара

тігілген беттері көрсетіле отырып, тігіс түйініне желімделген жапсырманың үстіне эмитенттің лауазымды адамдарының қолымен және мөрімен куәландырылып ұсынылады.

12. Өтініштің үлгісі Агенттіктің www.rfca.gov.kz интернет-ресурсында орналастырылған немесе оны Агенттікте (№ 107-кабинетте) алуға болады.

13. Құжаттарды қабылдауды уәкілетті құрылымдық бөлімшенің сарапшысы Агенттік ғимаратында мына мекенжай бойынша жүргізеді: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181, № 103 кабинет.

14. Құжаттарды тапсыру кезінде мемлекеттік қызметтің тұтынушысына Бас прокурордың 2007 жылғы 30 мамырдағы № 20 бұйрығымен бекітілген Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу ережесінде көрсетілген нысандағы талон беріледі.

15. Эмитент басшысына немесе оның өкіліне (сенімхат бойынша) эмитентке аудитке жұмсалған шығындарды өтеу туралы Агенттік төрағасы бұйрығының көшірмесін беру үшін үш жұмыс күні ішінде мына мекенжай бойынша жүзеге асырылады: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181, № 107 кабинет.

16. Мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту негіздемелері мыналар болып табылады:

осы Стандарттың 11-тармағында көзделген құжаттардың бірінің болмауы;
осы Стандарттың 11-тармағының он үшінші абзацы талаптарының сақталмауы;

ұсынған құжаттардың Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес келмеуі.

3. Жұмыс қағидаттары

17. Агенттіктің мемлекеттік қызметті ресімдейтін мемлекеттік қызметшілері өз қызметінде:

1) қарапайымдылық танытып, өз лауазымын асыра көрсетпеуі және пайдаланбауы, сыпайы да әдепті болуы;

2) құжаттарды қарау кезінде төрешілдік пен әбігерлік көріністеріне жол бермеуі, құжаттар бойынша белгіленген мерзімде қажетті шаралар қабылдауы;

3) белгіленген мерзімде тұтынушы алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз етуі;

4) мемлекеттік қызметті тұтынушының жабық ақпаратын жеке мақсаттарға пайдалануға жол бермеуі тиіс.

4. Жұмыс нәтижелері

18. Тұтынушыға мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелері осы Стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және тиімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

19. Мемлекеттік қызметтің сапа мен тиімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәні жыл сайын Агенттік төрағасының тиісті бұйрығымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

20. Агенттіктің мемлекеттік қызметті ресімдейтін мемлекеттік қызметшілерінің әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі туралы түсініктемені алу үшін, шағымды дайындауға көмек алу үшін тұтынушы мына мекенжайға хабарласа алады: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181, № 105 кабинет, Агенттіктің Тіркеу департаментінің мемлекеттік қызмет көрсету басқармасының бастығы, телефон нөмірі: 8(727) 244-95-00, электрондық поштасының мекенжайы: office@rfca.gov.kz.

21. Егер мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесімен келіспеген жағдайда шағымды Агенттік төрағасының атына, осы Стандарттың 9-тармағында көрсетілген жұмыс кестесіне сәйкес түсіреді, телефон нөмірі: 8(727) 244-95-00, электрондық поштасының мекенжайы: office@rfca.gov.kz.

22. Егер мемлекеттік қызмет жөнсіз көрсетілген жағдайда шағым осы мемлекеттік қызметті көрсетуді ұйымдастыру үшін жауапты төраға орынбасарының атына, осы Стандарттың 9-тармағында көрсетілген жұмыс

кестесіне сәйкес беріледі, № 205 кабинет, электрондық поштасының мекенжайы: office@rfca.gov.kz.

23. Егер мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесімен келіспеген жағдайда, тұтынушы заңнамамен белгіленген тәртіпте сотқа арыздануға құқылы.

24. Тұтынушының қалауы бойынша шағымға қосымша құжаттар және материалдар қосыла алады.

25. Шағым берілген жағдайда тұтынушыға Бас прокурордың 2007 жылғы 30 мамырдағы № 20 бұйрығымен бекітілген Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу ережесінде көрсетілген нысандағы талон беріледі. Шағым Қазақстан Республикасының жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы заңнамасында көрсетілген тәртіпте және мерзімде қаралады. Шағымды қарау барысы туралы ақпаратты 8(727) 244-95-00 телефоны арқылы ала алады.

26. Осы мемлекеттік қызмет көрсету туралы өзге де ақпарат Агенттіктің www.rfca.gov.kz - интернет-ресурсында орналасқан.

«Алматы қаласының өңірлік қаржы
орталығының арнайы сауда алаңына
жіберілген қаржы құралдары
эмитенттерінің аудитіне жұмсалған
шығындарды өтеу» мемлекеттік
қызмет көрсету стандартына
ҚОСЫМША

Сапа және тиімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және тиімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылылығы			
1.1. Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының пайызы (үлесі)	100%		
2. Сапасы			
2.1. Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	90%		
3. Қол жетімділік			
3.1. Қызметті ұсынудың сапасына және оны ұсыну тәртібі туралы ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		
3.2. Ақпаратқа электронды форматта қол жеткізуге болатын қызметтер пайызы (үлесі)			
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		
5. Сыпайылық			
5.1. Персоналдың сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		

Қазақстан Республикасы
Президентінің
2010 жылғы 4 наурыздағы
№ 932 Жарлығымен
БЕКІТІЛГЕН

**«Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығы қатысушыларының
құжаттамасын қаржы орталығының органдарын қоспағанда, мемлекеттік
органдарға беру үшін ағылшын тілінен мемлекеттік және орыс тілдеріне
аудару» мемлекеттік қызмет көрсету стандарты**

Ескерту. Стандарт жаңа редакцияда - ҚР Президентінің 2011.01.31 № 1145 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап он күнтізбелік күн өткеннен соң қолданысқа енгізіледі) Жарлығымен.

1. Жалпы ереже

1. Мемлекеттік қызметті Қазақстан Республикасы Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының қызметін реттеу агенттігі (бұдан әрі - Агенттік) мына мекенжай бойынша көрсетеді: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181.
2. Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: автоматтандырылмаған.
3. Мемлекеттік қызмет «Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығы туралы» 2006 жылғы 5 маусымдағы Қазақстан Республикасы Заңының 15-бабының негізінде көрсетіледі.
4. Осы мемлекеттік қызмет көрсету стандарты (бұдан әрі - Стандарт) Агенттіктің www.rfca.gov.kz интернет-ресурсында, Агенттік ғимаратының дәлізінде, сонымен қатар Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында таратылатын бұқаралық ақпарат құралдарында орналастырылады. Қосымша ақпаратты Агенттіктің тегін анықтама қызметінде 8(727) 244-95-00 телефоны арқылы алуға болады.

5. Мемлекеттік қызметтің аяқталу нысаны қаржы орталығының қатысушысына (бұдан әрі - қаржы орталығының қатысушысы) мемлекеттік органдарға беру үшін қағаз және электронды жеткізгіштегі құжаттама аудармасын беру болып табылады.

Осы Стандарттың 16-тармағында көзделген жағдайда қаржы орталығының қатысушысына мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы жазбаша нысанда дәлелді жауап беріледі.

6. Мемлекеттік қызмет қаржы орталығының қатысушыларына көрсетіледі.

7. Мемлекеттік қызмет көрсетудің мерзімі:

1) мемлекеттік қызметті көрсетудің мерзімі өтініш берген күннен бастап жеті жұмыс күні болып табылады;

2) құжаттарды өткізу кезінде, сондай-ақ мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін алу кезінде күтудің жол берілетін ең ұзақ уақыты 15 минут.

8. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

9. Агенттіктің жұмыс уақыты: сенбі, жексенбі және заңнама актілерімен бекітілген басқа демалыс және мереке күндерінен бөлек, күн сайын дүйсенбіден жұмаға дейін сағат 9.00-ден 18.00-ге дейін (сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін үзіліс). Мемлекеттік қызмет алдын-ала жазылусыз және жедел қызметсіз көрсетіледі.

10. Мемлекеттік қызмет көрсету орны Агенттік ғимаратының екінші қабатында орналасқан, Агенттіктің жұмыс кестесіне сәйкес жұмыс істейтін № 203 кабинет болып табылады. Қажетті құжаттардың үлгілері бар тұғыр, күту үшін үстел және орындықтары бар Агенттіктің дәлізі күту орны болып табылады, дене мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін жағдайлар жасалған, Агенттіктің кіре беріс жерінде пандус орнатылған.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

11. Мемлекеттік қызметті алу үшін қаржы орталығының қатысушысы еркін нысанда лауазымды тұлғаның қолы қойылған, қаржы орталығы қатысушысының мөрі басылған мынадай мәліметтері бар өтініш береді:

қаржы орталығы қатысушысының атауы, орналасқан мекенжайы және байланыс телефондары;

аударылған құжаттама берілетін мемлекеттік органның атауы;

ағылшын тілінде ұсынылған құжаттардың аударылуы қажет етілетін тіл (мемлекеттік және (немесе) орыс тілі);

қосымшадағы беттер саны.

12. Өтінішке аударуға жататын қағаз және электронды жеткізгіштегі мына өлшемдерге сай құжаттама беріледі:

тілі - ағылшын;

қарпі - Times New Roman;

қаріп мөлшері - 14.

13. Құжаттарды қабылдауды уәкілетті құрылымдық бөлімшенің сарапшысы Агенттік ғимаратында мына мекенжай бойынша жүргізеді: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181, № 103 кабинет.

14. Құжаттарды тапсыру кезінде мемлекеттік қызметтің тұтынушысына Бас прокурордың 2007 жылғы 30 мамырдағы № 20 бұйрығымен бекітілген Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу ережесінде көрсетілген нысандағы талон беріледі.

15. Қаржы орталығының қатысушысына қағаздағы және электронды жеткізгіштегі аударылған құжаттаманы беру мына мекенжай бойынша жүзеге асырылады: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181, № 203 кабинет не өтініш берушінің өтінішінде көрсетілген мекенжай бойынша пошта арқылы жіберіледі.

16. Аударуға жататын, бірақ мемлекеттік органдарға беруге арналмаған құжаттаманың ұсынылуы мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартуға негіздеме болып табылады.

3. Жұмыс қағидаттары

17. Агенттіктің мемлекеттік қызметті ресімдейтін мемлекеттік қызметшілері өз қызметінде:

1) қарапайымдылық танытып, өз лауазымын асыра көрсетпеуі және пайдаланбауы, сыпайы да әдепті болуы;

2) құжаттарды қарау кезінде төрешілдік пен әбігерлік көріністеріне жол бермеуі, құжаттар бойынша белгіленген мерзімде қажетті шаралар қабылдауы;

3) белгіленген мерзімде қаржы орталығының қатысушысы алмаған құжаттардың сақталуын қамтамасыз етуі;

4) қаржы орталығының қатысушысының жабық ақпаратын жеке мақсаттарға пайдалануға жол бермеуі тиіс.

4. Жұмыстың нәтижелері

18. Тұтынушыға мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелері осы Стандарттың қосымшасына сәйкес сапа және тиімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

19. Мемлекеттік қызметтің сапа мен тиімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәні жыл сайын Агенттік төрағасының тиісті бұйрығымен бекітіледі.

5. Шағымдану тәртібі

20. Агенттіктің мемлекеттік қызметті ресімдейтін мемлекеттік қызметшілерінің әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі туралы түсініктемені алу үшін, шағымды дайындауға көмек алу үшін тұтынушы мына мекенжайға хабарласа алады: Алматы қаласы, Д. Қонаев көшесі, 181, № 200 кабинет, Агенттіктің Әкімшілік-қаржы департаментінің ұйымдастыру және кадрлық қамтамасыз ету басқармасының бастығы, телефон нөмірі: 8(727) 244-95-00, электрондық поштасының мекенжайы: office@rfca.gov.kz.

21. Егер мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесімен келіспеген жағдайда шағымды Агенттік төрағасының атына, осы Стандарттың 9-тармағында көрсетілген жұмыс кестесіне сәйкес түсіреді, телефон нөмірі: 8(727) 244-95-00, электрондық поштасының мекенжайы: office@rfca.gov.kz.

22. Егер мемлекеттік қызмет жөнсіз көрсетілген жағдайда шағым осы мемлекеттік қызметті көрсетуді ұйымдастыру үшін жауапты төраға орынбасарының атына, осы Стандарттың 9-тармағында көрсетілген жұмыс кестесіне сәйкес беріледі, № 205 кабинет, электрондық поштасының мекенжайы: office@rfca.gov.kz.

23. Егер мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесімен келіспеген жағдайда, тұтынушы заңнамен белгіленген тәртіпте сотқа арыздануға құқылы.

24. Тұтынушының қалауы бойынша шағымға қосымша құжаттар және материалдар қосыла алады.

25. Шағым берілген жағдайда тұтынушыға Бас прокурордың 2007 жылғы 30 мамырдағы № 20 бұйрығымен бекітілген Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін есепке алу ережесінде көрсетілген нысандағы талон беріледі. Шағым Қазақстан Республикасының жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы заңнамасында көрсетілген тәртіпте және мерзімде қаралады. Шағымды қарау барысы туралы ақпаратты 8(727) 244-95-00 телефоны арқылы ала алады.

26. Осы мемлекеттік қызмет көрсету туралы өзге де ақпарат Агенттіктің www.rfca.gov.kz - интернет-ресурсында орналасқан.

«Алматы қаласының өңірлік қаржы
орталығы қатысушыларының құжаттамасын
қаржы орталығының органдарын қоспағанда,
мемлекеттік органдарға беру үшін
ағылшын тілінен мемлекеттік және
орыс тілдеріне аудару» мемлекеттік
қызмет көрсету стандартына
ҚОСЫМША

Сапа және тиімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және тиімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің келесі жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдағы ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылылығы			
1.1. Құжаттарды тапсырған сәттен бастап белгіленген мерзімде қызметті ұсыну оқиғаларының пайызы (үлесі)	100%		
2. Сапасы			
2.1. Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		
3. Қол жетімділік			
3.1. Қызметті ұсынудың сапасына және оны ұсыну тәртібі туралы ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		
3.2. Ақпаратқа электронды форматта қол жеткізуге болатын қызметтер пайызы (үлесі)			
4. Шағымдану үдерісі			
4.1. Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		
5. Сыпайылық			
5.1. Персоналдың сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың пайызы (үлесі)	100%		