

**«Халык Банк Кыргызстан» ААКда керектөөчүлөрдүн  
кайрылууларын кароонун  
ЖОЛ-ЖОБОСУ**

**1-глава. Жалпы жоболор**

«Халык Банк Кыргызстан» ААКда керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароонун ушул Жол-жобосу (мындан ары - Жол-жобо, Банк) Кыргыз Республикасынын Жарандык кодексине, «Кыргыз Республикасынын Улуттук банкы, банктары жана банктык ишмердиктери жөнүндө», «Жарандардын кайрылууларын кароонун тартиби жөнүндө» Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына, Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын (мындан ары – КРУБ) токтому менен бекитилген, «Финансылык тейлөө кызмат көрсөтүүчүлөргө жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароонун тартибине карата минималдуу талаптар жөнүндө» Жобосуна, жана Кыргыз Республикасынын башка ченемдик укуктук актыларына ылайык, финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү, керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын коргоо максатында иштелип чыкты.

2. Ушул Жол-жобонун максаттары үчүн төмөнкүдөй түшүнүктөр пайдаланылат:

1) **финансылык кызмат көрсөтүүлөр** – Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык, Банк тарабынан жүргүзүлө жана көрсөтүлө турган операциялар жана кызматтар;

2) **финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчү** - финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү пайдалана турган колдонуучу же пайдаланууга ниеттенген бардык жеке жак, анын ичинде жеке ишкер;

3) **кайрылуу** – анын укуктарынын бузулгандыгы жана/же калыбына келтирилгендиги жөнүндө, ченемдик укуктук актылардын талаптарынын бузулгандыгы жөнүндө билдирүүнү камтыган финансылык кызмат көрсөтүүлөргө, ошондой эле финансылык кызмат көрсөтүүлөргө карата билдирүүлөр, анын ичинде келишимдин шарттарынын өзгөргөндүгү жөнүндө билдирүүлөргө карата керектөөчүнүн Банкка оозеки же жазуу жүзүндөгү доомат арызы жана арызы (келишпестиги);

4) **жооптуу кызматкер** – керектөөчүлөрдүн кайрылууларын Банктын башкы кеңсесинде кабыл алуу, каттоо жана кароо жана керектөөчүлөр менен байланыш түзүүчү жооптуу кызматкер (дублер). Жооптуу кызматкер керектөөчүгө жооптун өз убагында даярдалышына контролдоо жүргүзөт.

5) **арыздар жана сунуштар китеби** – аларды кийин бекитилген тартипте кароо үчүн керектөөчүлөрдүн арыздарын жана сунуштарын каттоо үчүн атайын китеп.

3. Керектөөчүлөрдүн арыздарын кароо учурунда Банк төмөнкү принциптерди колдонот:

1) мыйзамдуулук, чынчылдык, ак ниеттүүлүк, ачыктык, акылмандык, калыстык, социалдык жоопкерчилик;

2) керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын, аларга карата өнөктөштүк мамилелерин сыйлоо жана камсыздоо;

3) кайрылууларды милдеттүү түрдө кароо жана алардын каралганы боюнча жыйынтыктарын берүү;

- 4) кайрылууларды өз убагында, объективдүү жана толук кароо;
- 5) кайрылууларды кароо учурунда керектөөчүлөргө тең мамиле жасоо;
- 6) банктык сырды камтыган маалыматтардын сакталышын жана жайылтылбашын камсыздоо.

4. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо акысыз жүргүзүлөт. Керектөөчүлөрдүн Банкка кайрылуу мүмкүнчүлүктөрүнөн четтетүүгө же кандайдыр бир чектөө коюуга Банктын укугу жок. Кайрылууларды кабыл алуудан баш тартууга жол берилбейт.

5. Керектөөчүнүн талабы боюнча, Банк кайрылууларды кароонун ушул Жол-жободо белгиленген тартибин ага түшүндүрүүгө милдеттүү.

## **2-глава. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароонун тартиби**

6. Банк кайрылууларды объективдүү, ар тараптуу жана өз убагында кароону камсыз кылууга жана анын жыйынтыктары боюнча белгиленген тартипте арыздануучуларга маалымат берүүгө милдеттүү.

7. Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары оозеки түрүндө (телефон боюнча же анын жекече кабыл алуу боюнча), ошондой эле жазуу жүзүндө өз колу менен берилген, почта байланышы аркылуу же Банктын электрондук почтасына келип түшкөн же Арыздар жана сунуштар китебинде баяндалган түрдө болушу мүмкүн.

8. Банктын Башкы кеңсесинде керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен иштөө боюнча жооптуу жак Канцеляриянын кызматкери, филиалда – Банк Башкармалыгынын төрагасынын буйругу боюнча дайындалган филиалдын/аманат кассасынын кызматкери болуп саналат. Керектөөчүлөрдүн филиалга келип түшкөн бардык кайрылуулары (жазуу жүзүндө арыздын сканерден өткөрүлгөн форматы жана анын түп нускасы, ошондой эле электрондук почта форматына салынган доомат коюу мүнөзүндөгү оозеки кайрылуулары) Банктын Башкы кеңсесине берилет.

9. Башкы Банктын Канцеляриясынын жооптуу кызматкери, Башкы Банкка келип түшкөн керектөөчүлөрдүн бардык кайрылууларын, ошондой эле филиалдардан Кайрылууларды эсепке алуу Журналынан алынган кайрылууларды Банктын жетекчилигинин кароосуна берет жана кайрылууларды кароонун тартибин талаптагыдай ички контролдоону камсыз кылат.

10. Керектөөчүнүн ар бир (жазуу жүзүндөгү, оозеки) кайрылуусу, керектөөчүнүн фамилиясын, атын, атасынын атын, дарегин, байланыш маалыматтарын милдеттүү түрдө көрсөтүү менен жана анын кайрылуусунун маанисин баяндоо менен Банк тарабынан каттоого жатат. Жазуу жүзүндөгү кайрылууларда милдеттүү түрдө керектөөчүнүн өзүнүн колу жана кайрылган датасы коюлушу керек.

11. Ушул жол-жобонун талаптарына ылайык кароого жаткан ар бир кайрылуу Банктын жооптуу жактары тарабынан каралып чыгышы керек жана ушундай кайрылуунун ар бирине кардарга жооп берилиши керек.

12. Кайрылуу электрондук почта боюнча келип түшкөн учурда жооптуу кызматкер кийинки жумуш күндөн кечикпей керектөөчүнүн электрондук почтасынын дарегине кайрылуу алынгандыгы жөнүндө тастыктоону жөнөтөт же керектөөчүгө телефон аркылуу билдирет.

13. Керектөөчүнүн Банкка келип түшкөн кайрылуусу ага жазуу жүзүндө жооп берүү менен 15 календарлык күндүк мөөнөттүн ичинде каралат. Кардарлардын доомат коюу арыздарынын жана арыздарынын (талаштарынын) каралган жыйынтыктары боюнча документтери үч жылдан кем эмес убакыт бекитилген тартипте сакталышы керек. Эгерде, керектөөчүнүн кайрылуусун кароо үчүн кошумча текшерүү жүргүзүү же башка чараларды кабыл алуу керек болсо, аны кароонун мөөнөтү Банк Башкармалыгынын төрагасы тарабынан узартылышы мүмкүн, ал тууралуу керектөөчүгө билдирилет.

14. Кайрылууну кароонун жыйынтыктары боюнча Банктын жообу керектөөчүгө кайрылуу кайсы тилде жазылса, ошол тилде - Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тилинде берилет.

15. Керектөөчүнүн кайрылуусу негизделген жана укуктуу болсо, Банк андай бузулуштарды четтетүү, керектөөчүнүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын калыбына келтирүү же башка тийиштүү чараларды кабыл алуу боюнча чараларды кабыл алат.

16. Эгерде кайрылууда, аларды кароо Банктын мыйзамдуу компетенциясына кирбеген маселелер камтылса, ал кайда жана кандай тартипте, кимге кайрылуусу керектиги жөнүндө керектөөчүгө түшүнүк берилет.

17. Каралып жаткан кайрылуу ошонун иш-аракети же анын чара кабыл албагандыгы боюнча жазылса, кайрылууну Банктын ошол кызматкеринин кароосуна тапшырууга жол берилбейт.

18. Аларда жаңы далилдер же кырдаалдар келтирилбеген, керектөөчүлөрдүн кайталанып берилген кайрылуулары, алардын мурдагы кайрылуулары боюнча толук жооптор берилген жана бардык керектүү чаралар кабыл алынган шартта, алар кароосуз калтырылышы мүмкүн.

### **§1. Керектөөчүлөрдүн жазуу жүзүндөгү кайрылууларын кароонун тартиби**

19. Керектөөчүлөрдүн Башкы Банкка келип түшкөн бардык жазуу жүзүндөгү кайрылуулар Банктын жетекчилиги тарабынан каралат жана жоопту даярдоо үчүн аткаруучуларга берилет.

20. Керектөөчүлөрдүн филиалга же аманат кассасына келип түшкөн бардык жазуу жүзүндөгү кайрылуулары сканерден өткөрүлгөн түрдө Башкы Банктын Канцеляриясынын жооптуу кызматкерине берилүүгө жатат.

21. Филиалдын/аманат кассасынын жооптуу кызматкери күн сайын жумуш күндүн аягында Арыздар жана сунуштар китебинен маалыматтарды алат, ушул Жол-жободо белгиленген тартипте каттоо жана жетекчиликтин кароосуна берүү үчүн Башкы Банктын Канцеляриясынын жооптуу кызматкерине (сканерден өткөрүлгөн түрдө) берет. Арыздын түп нускасы, мүмкүнчүлүккө жараша, бардык жеткиликтүү болгон ыкмада Башкы Банкка сактоо үчүн берилет.

22. Жазуу жүзүндөгү кайрылууларды каттоодон кийин Канцеляриянын жооптуу кызматкери анын «Финансылык тейлөө кызмат көрсөтүүчүлөргө жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароонун тартибине карата минималдуу талаптар жөнүндө» Жобосунун талаптарына туура келе тургандыгына карата карап чыгат жана ал Банктын жетекчилиги тарабынан кароого жатабы же жокпу, ошону аныктайт.

23. Анда анын өздүк маалыматтары жана байланыш маалыматтары, ошондой эле ал боюнча жооп жөнөтүлө турган почталык дареги көрсөтүлбөсө, ага колу коюлбаса жана анын түзүлгөн датасы коюлбаса, керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү ошондой кайрылуусу анонимдүү жана кароого жатпайт деп таанылат.

24. Кайрылууну каттоодон кийин ал Банктын жетекчилигине берилет; кайрылуу жетекчи тарабынан алдын ала каралгандан кийин ага жооп даярдоо үчүн аткаруучуларга жөнөтүлөт.

25. Керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү кайрылуусуна карата жоопко Банктын жооптуу жетекчиси тарабынан кол коюлат жана керектөөчүнүн кайрылуусун (толук же жарым-жартылай) канааттандырууга карата, кайрылууну канааттандыруудан баш тартуунун же керектөөчүнүн укуктарын жана милдеттерин түшүндүрүүнүн так негизи камтылышы керек. Жоопто жооптуу аткаруучу жөнүндө жана анын байланыш маалыматтары камтылышы керек. Зарыл болсо, жоопко документтердин күбөлөндүрүлгөн көчүрмөлөрү тиркелет.

26. Эгерде, Банкка бир нече керектөөчү (жамааттык кайрылуу) жазуу жүзүндө кайрылышса, анда жооп, кайрылуунун өзүндө башкасы көрсөтүлбөсө, кайрылууда анын дареги биринчи көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт.

## **§2. Керектөөчүлөрдүн оозеки түрдөгү кайрылууларын кароонун тартиби**

27. Байланыш телефону аркылуу Банкка келип түшкөн оозеки кайрылууну кабыл алган Банктын кызматкери ага телефон боюнча консультация берет, кайрылууну жазуу жүзүндө түзүүгө көмөк көрсөтөт жана, зарыл болсо, алардын компетенциясына жана кайрылуунун маанисине ылайык, аны Банктын башка кызматкерлери менен телефон аркылуу байланыштырат. Ушул эле учурда, оозеки кайрылууну кабыл алган Банктын кызматкери керектөөчү менен сүйлөшүүнү аяктагандан кийин кайрылуу боюнча маалыматты каттоо үчүн аны милдеттүү түрдө жооптуу кызматкерге берет.

28. Байланыш телефону аркылуу оозеки кайрылган учурда, керектөөчүгө алдын ала билдирүүдөн кийин кайрылууну кароо учурунда пайдалануу үчүн сүйлөшүүлөргө аудио жазуу жүргүзүлүшү мүмкүн.

29. Эгерде, оозеки кайрылууда баяндалган керектөөчүнүн суроосу кошумча изилдөөнү же кошумча текшерүү жүргүзүүнү талап кылбаса, кайрылууга карата оозеки түрүндө, телефон боюнча же аны жекече кабыл алуунун жүрүшүндө оперативдүү (тез) жооп берилиши мүмкүн.

30. Эгерде, керектөөчүнүн оозеки кайрылуусунда баяндалган суроосу оперативдүү (тез) тартипте кароого болбой турган болсо, жана ал кошумча изилдөөнү талап кылса, керектөөчү тастыктоочу документтерди тиркөө менен жазуу жүзүндө кайрылышы керектиги сунушталат.

31. Керектөөчүлөрдү Банк Башкармалыгынын Төрагасы Банктын расмий сайтында жана маалыматтык такталарында жайгаштырылган, бекитилген графикке ылайык жекече кабыл алат. Жекече кабыл алуу учурунда милдеттүү түрдө жолугушуунун аудио- же видео жазуусу жүргүзүлөт, бул учурда керектөөчүгө жолугушуу жазыла тургандыгы тууралуу алдын ала билдирилет. Жолугушуунун жазуусу жооптуу кызматкерде сакталат жана жекече кабыл алууга катышкан керектөөчүнүн кайрылуусу боюнча кайра уктурууга жатат.

32. Керектөөчүлөрдү жекече кабыл алуу Банктын жооптуу кызматкери тарабынан туруктуу негизде жүргүзүлөт. Жооптуу кызматкер, зарыл болсо, алардын компетенциясына жана кайрылуунун маанисине ылайык, керектөөчүнү Банктын башка кызматкерлери менен жолугушууларды уюштурууга укуктуу. Керектөөчүлөрдү жекече кабыл алуу кардарлар үчүн жеткиликтүү зонада жүргүзүлөт.

33. Керектөөчү жекече кабыл алуу учурунда, анын өздүгүн күбөлөндүрүүчү документи берет. Документи жок болсо, жолугушуу башка жумуш күнгө которулат.

34. Керектөөчүнүн талабы боюнча, жекече кабыл алуунун жыйынтыктары боюнча жазуу жүзүндөгү документи түзүлөт, ага жолугушууну өткөргөн Банктын кызматкери жана керектөөчү тарабынан колдору коюлушу керек. Керектөөчүгө документтин көчүрмөсү берилет.

### **§3. Керектөөчүлөрдүн Арыздар жана сунуштар китебинде баяндалган кайрылууларды кароонун тартиби**

35. Арыздар жана сунуштар китеби Банктын ар бир филиалында, аманат кассасында жана башкы кеңсесинде бар, ал керектөөчүнүн биринчи талабы боюнча ага берилет. Арыздар жана сунуштар китебинин барактарына номерлер коюлат, бириктирилип байланат, Банк Башкармалыгынын Төрагасынын коюлган колу менен күбөлөндүрүлөт жана Банктын мөөрү менен бекемделет.

36. Банктын филиалынын жооптуу кызматкери/филиалдын аманат кассасынын башчысы күн сайын жумуш күндүн аягында Арыздар жана сунуштар китебинен маалыматтарды алат жана бекитилген тартипте каттоо жана кароо үчүн Банктын Башкы кеңсесинин Канцеляриясынын жооптуу кызматкерине берет.

37. Арыздар жана сунуштар китебинен алынган маалымат керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү кайрылуусу болуп эсептелет жана, Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында жазуу жүзүндөгү кайрылууларга карата коюлган талаптарга ал туура келген шартта, ушул Жол-жободо аныкталган мөөнөттөрдө кароого жана жооп берүүгө жатат.

### **3-глава. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын эсепке алуунун тартиби**

38. Банктын Башкы кеңсесинин жооптуу кызматкери керектөөчүлөрдүн бардык жазуу жүзүндөгү кайрылууларын толугу менен (анын ичинде Арыздар жана сунуштар китебинен алынган маалыматтар) Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын эсепке алуу Журналына каттайт, анда керектөөчүнүн фамилиясы, аты, атасынын аты, анын почталык дареги (жашаган дареги) жана байланыш маалыматтары, алынган датасы, кайрылуу анда катталган Банктын филиаланын аталышы, кайрылуунун маанисинин кыскача баяндоосу, кабыл алынган чечим жөнүндө маалымат, жооп жөнөтүлгөн датасы жана, зарыл болсо, башка маалыматтар көрсөтүлөт.

39. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын эсепке алуу Журналынын барактарына номерлер коюлат, бириктирилип байланат, Банк Башкармалыгынын Төрагасынын коюлган колу менен күбөлөндүрүлөт жана Банктын мөөрү менен бекемделет. Зарыл болсо, маалыматтардын толук купуялуулугу жана сакталышы камсыздалган шартта, Журнал электрондук формада (СЭД) жүргүзүлөт. Журнал 5 жылдан кем эмес убакыт сакталат.

40. Керектөөчүлөрдүн укуктарынын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарынын бузулушу болушунун алдын алуу, көрсөтүлө турган кызматтардын сапатын жогорулатуу, ошондой эле керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен иштерди уюштурууну жакшыртуу максатында, Банктын филиалдарынын жооптуу кызматкерлери кийинки жумуш күндөн кечикпей, доомат коюу мүнөзүндөгү арыздар боюнча маалыматтарды, керектөөчүлөрдүн бардык кайрылуулары боюнча маалыматтардын статистикалык базасын жүргүзүү үчүн Банктын Башкы кеңсесинин жооптуу кызматкерине беришет.

41. Маалыматтардын статистикалык базасы төмөнкү максаттарда жүргүзүлөт:

- алар кайрылуу үчүн негиз болуп саналган себептерин аныктоо жана четтетүү үчүн керектөөчүлөрдүн кайрылууларын жалпылоо,

- керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен иштерди уюштурууну жакшыртуу боюнча сунуштарды иштеп чыгуу,

- Банктын иш-аракеттеринде андай бузулуштарга жол бербөө үчүн аныкталган бузулуштарды жана превентивдик чараларды четтетүү боюнча керектүү чараларды кабыл алуу тууралуу сунуштарды Банктын жетекчилиги үчүн иштеп чыгуу,

- «Халык Банк Кыргызстан» ААКда келишпестик, контролдоо, мониторинг жана тобокелдикти минималдаштыруу тобокелдигинин деңгээлин аныктоо, баалоо боюнча Нускаманын талаптарына ылайык жана «Халык Банк Кыргызстан» ААКнын комплаенс – тобокелдик башкармалыгынын Саясатынын алкагында маалыматтарды колдонуу.

42. Банктын Башкы кеңсесинин Канцеляриясынын жооптуу кызматкери КРУБга жыйынтык отчет түзүү үчүн **жарым жылдык** негизде керектөөчүлөрдүн кайрылуулары жөнүндө отчетун (ушул Жол-жобого карата 1-тиркеме) түзөт. «Халык Банк Кыргызстан» ААКнын Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары жөнүндө Жыйынтык Отчету Банк Башкармалыгынын төрагасынын коюлган колу менен жарым жылдык мезгил үчүн отчеттон кийинки айдын 20 числосуна чейин КРУБнын ыйгарымдуу түзүмдүк бөлүмүнө берилет.

43. Канцеляриянын жооптуу кызматкери Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары жөнүндө Отчетту **квартал сайын** негизде Банктын жетекчилигине, ошондой эле «Халык Банк Кыргызстан» ААКда келишпестик, контролдоо, мониторинг жана тобокелдикти минималдаштыруу тобокелдигинин деңгээлин аныктоо, баалоо боюнча Нускаманын алкагында Юридикалык башкармалыкка жана «Халык Банк Кыргызстан» ААКнын комплаенс – тобокелдик башкармалыгынын Саясатынын алкагында Комплаенс-контролдоо башкармалыгына берет.

44. Канцеляриянын жооптуу кызматкери, кардардын аталышын, кайрылуунун маанисин, берилген жооптун маанисин жана жооптуу кызматкерди көрсөтүү менен өткөн ай үчүн керектөөчүлөрдүн кайрылуулары жөнүндө маалыматты **ай сайын** негизде Банктын жетекчилигине берет.

45. Финансылык кызматтарды көрсөтүүлөрдүн сапатын карата коюла турган, КРУБнын талаптарына туура келтирүү максатында, Банктын филиалдарынын директорлору жана кызыкдар түзүмдүк бөлүмдөрү кардарларды тейлөө зоналарынын жасалгаларын туруктуу негизде контролдоп жана кардарлар үчүн маалыматтык тактанын же керектүү маалымат менен башка булактын болушун камсыздап турушу керек:

- Кредит берүүнүн шарттары жана тартиби (пайыздык чендер, комиссиялар, үчүнчү жактардын кызмат көрсөтүүлөрүнүн наркы, кредит алуу үчүн документтердин тизмеси, айып туумдардын өлчөмү) жөнүндө маалымат
- Кредит берүү процессин жөнгө сала турган Банктын ички ченемдик документтеринин тизмеси
- Башка финансылык кызматтар жөнүндө маалымат
- Финансылык кызматтарды көрсөтүүнүн жалпы шарттарынын өзгөрүшү жөнүндө маалымат
- Керектөөчүнүн укуктарынын тизмеси
- Кайрылууларды кароонун Жол-жобосу, Арыздар жана сунуштар китеби жана кайрылууларды берүүнүн ыкмалары жөнүндө маалымат
- Жетекчиликтин жекече кабыл алуу графиги
- Кайрылууну телефон боюнча калтырууга боло турган телефондун номери
- Маалыматтык тактада жайгаштырылган маалыматтын, жалпы маалымат каражаттарында, интернет-сайттарда, таркатуучу материалдарда ж.у.с. жарнама катары басылып чыккан маалыматтын актуалдуулугу.

46. Ушул Жол-жобо Банктын бардык түзүмдүк бөлүмдөрү тарабынан милдеттүү түрдө аткарылууга жатат.

Канцеляриянын башчысы

Османаalieва К.И.

«Халык Банк Кыргызстан»  
ААК Башкармалыгынын  
2018-ж. \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
чечими менен бекитилген,  
«Халык Банк Кыргызстан»

ААКда Керектөөчүлөрдүн  
кайрылууларын кароонун  
Жол-жобосуна карата  
1-тиркеме

«Халык Банк Кыргызстан» ААКда Керектөөчүлөрдүн  
кайрылуулары жөнүндө

\_\_\_\_\_ үчүн

(жылдын отчеттук кварталы көрсөтүлөт)

ОТЧЕТУ

Каралбай калган кайрылуудын калдыгы	Келип түшкөн кайрылуулардын жалпы саны	Алардын ичинен төмөнкүлөр боюнча:						Канааттандырылган кайрылуулардын саны		Аларды канааттандыруудан баш тартылган кайрылуулардын саны
		Укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын калыбына келтирүү	Аманаттар	Кредиттер	Төлөм боюнча кызмат көрсөтүүлөр	Кызмат көрсөтүүлөрдүн сапаты	Башка	Толук	Жарым-жартылай	

Жооптуу кызматкер \_\_\_\_\_