

мерзімдерін Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындайды.

3. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру мен автоматтандырудың мақсаттары мемлекеттік органдар көрсететін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету процесін, оның ішінде:

1) артық әкімшілік рәсімдерді және мемлекеттік органдардың келісуші бөлімшелерінің санын жою;

2) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу үшін көрсетілетін қызметтерді алушылар ұсынатын қағаз құжаттарының санын қысқарту, не оларды электрондық нысанға көшіру немесе оларды мәліметтер нысанымен алмастыру;

3) мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерінің ведомствоаралық өзара іс-қимылын қамтамасыз ету;

4) көрсетілетін қызметтерді алушылардың мемлекеттік органдардың лауазымды тұлғаларымен мемлекеттік органдарға көрсетілетін қызметті алушының өзі келмей-ақ, ақпараттық-коммуникациялық технологияларды пайдалана отырып, «бір терезе» қағидаты бойынша өзара іс-қимылы;

5) мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерін қысқарту жолымен жеңілдету және жеделдету болып табылады.

4. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

1) жауапты мемлекеттік орган – мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын әзірлейтін және мемлекеттік көрсетілетін қызметті оңтайландыру мен автоматтандыруға, оларды электрондық нысанға ауыстыруға жауапты мемлекеттік орган;

2) ақпараттық жүйелерді интеграциялау – ақпараттық жүйелер арасындағы ақпараттық өзара іс-қимылды қамтамасыз ету жөніндегі іс-шаралар;

3) мәліметтер нысаны – мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде қойылатын талаптарға сәйкестігі туралы ақпаратты қамтитын, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген электрондық немесе өзге де нысандағы құжат;

4) сараптамалық комиссия – мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру бойынша ұсыныстар әзірлейтін ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган жанындағы консультативтік-кеңесші орган.

2. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру тәртібі

5. Мемлекеттік қызметтерді көрсету процесін оңтайландыру және автоматтандыру тізбеде белгіленген мерзімдерді ескере отырып, тұрақты негізде жүргізіледі.

6. Ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган (бұдан әрі – уәкілетті орган)

жыл сайын мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландырудың және автоматтандырудың алдағы күнтізбелік жылға арналған жоспар-кестесін (бұдан әрі – жоспар-кесте) әзірлейді, жауапты мемлекеттік органдармен келіседі және б ұ й р ы қ п е н б е к і т е д і .

7. Мемлекеттік органдар жоспар-кестені уәкілетті орган жіберген сәттен бастап он бес жұмыс күн ішінде келіседі.

8. Жоспар-кесте тізбеге сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыруды және автоматтандыруды жүргізу жоспарланған күнтізбелік жыл басталғанға дейін тоғыз айдан кешіктірмей бекітіледі.

2014 жылы оңтайландыруға және автоматтандыруға жататын мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге қатысты жоспар-кесте 2013 жылғы қазаннан к е ш і к т і р м е й ж а с а л а д ы .

9. Жауапты мемлекеттік органдар жоспар-кестеде көрсетілген мерзімде өздерінің құзыретіне кіретін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсетудің қолданыстағы тәртібін тексеруді жүргізеді (бұдан әрі – тексеру).

10. Тексеру жүргізу үшін жауапты мемлекеттік орган:

1) өз қызметкерлерінің, мүдделі мемлекеттік органдар, уәкілетті орган, көрсетілетін қызметті берушілер, жеке кәсіпкерлік субъектілерінің аккредиттелген бірлестіктері өкілдерінің, жауапты мемлекеттік органның қаралып отырған қызмет саласындағы тәуелсіз сарапшыларының қатарынан жұмыс тобын (бұдан әрі – жұмыс тобы) құрады;

2) әлеуметтік желілердегі өзінің парақтарында, сондай-ақ мемлекеттік органдардың ресми интернет-ресурстарында «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы мемлекеттік органның құзыретіне кіретін көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру жөнінде ұсыныстар жинаудың басталғаны туралы хабарландыруды орналастырады.

Мүдделі мемлекеттік органдар, уәкілетті орган, көрсетілетін қызметті берушілер, жеке кәсіпкерлік субъектілерінің аккредиттелген бірлестіктері, тәуелсіз сарапшылар жауапты мемлекеттік органның сұратуы бойынша жеті жұмыс күнінен кешіктірмей жұмыс тобының құрамы жөніндегі ұсыныстарын ж і б е р е д і .

Ескерту. 10-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Үкіметінің 31.12.2013 № 1472 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі).

11. Тексеру жүргізу басталған сәттен бастап жауапты мемлекеттік орган:

1) жұмыс тобының мүшелерін мемлекеттік көрсетілетін қызметті тексеру үшін қажетті ақпаратпен, құжаттармен, нормативтік құқықтық актілермен, әдіскерлер, жауапты мемлекеттік органның басқа да құзыретті тұлғалары тарапынан консультациялармен, сондай-ақ жұмыс орындарымен, кеңселік техникамен, байланыспен және басқа да материалдармен;

2) «электрондық үкімет» веб-порталында қажетті құжаттарды, нормативтік құқықтық актілерді орналастыруды және көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру мен автоматтандыру жөнінде келіп түскен ұсыныстар бойынша кері байланысты қамтамасыз етеді.

Ескерту. 11-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Үкіметінің 31.12.2013 № 1472 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі).

11-1. Мемлекеттік орган «электрондық үкімет» веб-порталында өз құзыреті шеңберінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру жөніндегі халықтың жиналған ұсыныстарына талдау жүргізеді және оны тексеру жүргізу кезінде есепке алады.

Ескерту. Қағида 11-1-тармақпен толықтырылды - ҚР Үкіметінің 31.12.2013 № 1472 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) .

12. Тексеру кезінде бірінші кезекте мемлекеттік көрсетілетін қызметті автоматтандыру мүмкіндігі белгіленеді, ол үшін мынадай әрекеттер жүзеге асырылады :

1) мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу үшін көрсетілетін қызметті алушылардан талап етілетін қағаз құжаттардың сипаты мен санын айқындау және оларды осы құжаттарды электрондық ақпараттық ресурстармен ауыстыру мәніне мемлекеттік ақпараттық жүйелердің электрондық ақпараттық ресурстарымен салыстырып тексеру.

Егер мемлекеттік ақпараттық жүйелерде қағаз құжаттарда қамтылған мәліметтер болмаған жағдайда қағаз құжаттардың сканерленген нұсқаларын пайдалану және/немесе оларды мәліметтер нысанына ауыстыру мүмкіндігі айқындалады ;

2) қағаз құжаттарды осы ақпараттық жүйеде сақталатын, өңделетін электрондық ақпараттық ресурстармен алмастыруға байланысты интеграциялауға жататын ақпараттық жүйелерді айқындау.

Бұл ретте интеграциялануға және мемлекеттік көрсетілетін қызметті автоматтандыру кезінде ақпараттық алмасуға қатысуға жататын ақпараттық жүйелерді және ақпараттық ресурстарды айқындау кезінде жауапты мемлекеттік органдар www.reginfo.kz мекенжайы бойынша көрсетілген Электрондық ақпараттық ресурстардың және ақпараттық жүйелердің мемлекеттік тіркелімінің мәліметтерін басшылыққа алады ;

3) мемлекеттік қызметті көрсету мерзімін қысқартуға болатын уақыт кезеңін айқындау .

Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімін қысқартуға құжаттарды алу, тексеру, келісу, жеткізу мерзімдерін қысқарту есебінен, сондай-ақ мемлекеттік органның келісетін құрылымдық бөлімшелерінің санын жою және (немесе) құжаттарды

мемлекеттік ақпараттық жүйелерде сақталатын электрондық ақпараттық ресурстарға алмастыруға байланысты басқа мемлекеттік органдармен ресми өзара іс-қимылды жою есебінен қол жеткізіледі.

13. Егер мемлекеттік көрсетілетін қызмет тексеру жүргізу сәтінде автоматтандырыла алмайтын болған немесе автоматтандырудан тыс мемлекеттік көрсетілетін қызметті ұйымдастырушылық, кадрлық, әкімшілік-шаруашылық, технологиялық және басқа іс-шаралар жолымен оңтайландыру мүмкіндігі болған жағдайда жұмыс тобы, нәтижесінде мемлекеттік қызметті көрсету процесін жеделдетуге және оңайлатуға қол жеткізілетін қосымша іс-шаралардың құрамы мен сипатын айқындайды.

14. Осы Қағидалардың 13-тармағында көрсетілген мемлекеттік көрсетілетін қызметті оңтайландыру бойынша қосымша іс-шаралар санына мына (бірақ олармен шектелмейді) іс-шаралар жатады:

1) функцияларын ұтымды бөлу есебінен мемлекеттік органның келісетін құрылымдық бөлімшелерінің, ведомстволық бағынысты ұйымдарының санын алып тастау;

2) мемлекеттік органдардың қайталанатын функцияларын алып тастау;

3) мемлекеттік қызметті көрсету кезінде мемлекеттік органның құрылымдық бөлімшелерінің, ведомстволық бағынысты ұйымдарының ішкі өзара іс-қимылын немесе екі және одан да көп мемлекеттік органдардың сыртқы өзара іс-қимылын регламенттеу;

4) кадрлық құрамды ұтымды бөлу, оның ішінде мемлекеттік органның, ведомстволық бағынысты ұйымдардың кадрлық құрамын көбейту немесе азайту;

5) құрылымдық бөлімшелерді, ведомстволық бағынысты ұйымдарды олардың арасындағы коммуникация жылдамдығын ұлғайту және пошталық хат-хабардың ұзақ өтуін жою мақсатында ұтымды аумақтық орналастыру;

6) құрылымдық бөлімшелерді, ведомстволық бағынысты ұйымдарды уақтылы және сапалы материалдық қамтамасыз ету;

7) мемлекеттік қызметтерді көрсетудің түпкі нәтижелерін әзірлеу технологияларын өзгерту (сертификаттар, жеке куәліктер және т.б.);

8) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу үшін көрсетілетін қызметті алушылар ұсынатын құжаттар санын, оның ішінде оларды мәліметтер нысанымен алмастыру жолымен қысқарту;

9) мемлекеттік қызметтерді халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсету.

15. Тексеру аяқталғаннан кейін жауапты мемлекеттік орган әрбір мемлекеттік көрсетілетін қызмет бойынша мыналарды:

1) осы Қағидаларға 1-қосымшада белгіленген талаптарды ескере отырып жасалған есепті;

2) осы Қағидаларға 2-қосымшада белгіленген талаптарды ескере отырып жасалған іс-шаралар жоспарын әзірлейді.

16. Есеп пен іс-шаралар жоспарын жауапты мемлекеттік органдар мемлекеттік көрсетілетін қызметті оңтайландыру мен автоматтандыруға жұмылдырылған мүдделі мемлекеттік органдар мен ұйымдарға келісуге ж о л д а й д ы .

17. Мүдделі мемлекеттік органдар мен ұйымдар өз құзыреті шегінде кемшіліктерді жою жөнінде ұсыныстар мен жазбаша түрде негізделген және түбегейлі ескертулер мен ұсыныстар береді, болмаған жағдайда олар есеп пен іс-шаралар жоспарын алған күннен бастап он жұмыс күні ішінде жауапты мемлекеттік органға олардың болмауы туралы хабарлайды.

18. Алынған ескертулер бойынша қажет болған жағдайда жауапты мемлекеттік орган есеп пен іс-шаралар жоспарын қайта пысықтайды, ал жұмыс тобы қабылданған және бас тартылған ескертулер туралы анықтаманы ескертулерді қабылдамау негіздемелерін көрсете отырып жасайды.

19. Жауапты мемлекеттік орган мүдделі мемлекеттік органдардың, ұйымдардың хаттары, жұмыс тобының келісу нәтижелері бойынша дайындалған анықтамасы қоса берілген есепті, іс-шаралар жоспарын сараптамалық комиссияның отырысына шығару сәтіне дейін он жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде осы Қағидалардың талаптарына сәйкестігін тексеру үшін уәкілетті органға жібереді.

20. Уәкілетті орган есеп пен іс-шаралар жоспарын алған сәттен бастап он жұмыс күні ішінде олардың осы Қағидалардың талаптарына сәйкестігіне тексеру ж ү р г і з е д і .

Олар осы Қағидалардың талаптарына сәйкес келмеген жағдайда, уәкілетті орган оларды жауапты мемлекеттік органға анықталған кемшіліктерді көрсете отырып, пысықтауға қайтарады. Жауапты мемлекеттік орган жіберілген кемшіліктерді олар түскен сәттен бастап жиырма жұмыс күнінен аспайтын мерзімде түзетеді және уәкілетті органға қайта жібереді.

Осы Қағидалардың талаптарына сәйкес келген жағдайда уәкілетті орган оларды сараптамалық комиссияның отырысына шығарады.

21. Сараптамалық комиссияны уәкілетті орган мемлекеттік органдардың, ғылыми ұйымдардың, жеке кәсіпкерлік субъектілерінің аккредиттелген бірлестіктерінің өкілдері қатарынан құрады.

Қажет болған жағдайда сараптамалық комиссияның жұмысына ұйымдар, жоғары оқу орындары, сондай-ақ ғалымдар мен жоғары білікті мамандар т а р т ы л а д ы .

22. Сараптамалық комиссияны уәкілетті орган тағайындайтын сараптамалық комиссияның төрағасы басқарады және оның қызметіне басшылық етеді,

отырыстарына төрағалық етеді, жұмысын жоспарлайды, шешімдердің іске асырылуын жалпы бақылауды жүзеге асырады. Төраға болмаған уақытта оның функцияларын уәкілетті орган тағайындайтын орынбасары орындайды.

23. Сараптамалық комиссияның жұмысын ұйымдастыруды, тиісті материалдар, ұсынымдар әзірлеуді уәкілетті орган өз қызметкерлерінің қатарынан тағайындайтын сараптамалық комиссияның хатшысы жүзеге асырады .

24. Комиссияның хатшысы :

1) сараптамалық комиссия отырысының күн тәртібі бойынша ұсыныстар әзірлейді, сараптамалық комиссия шешімдерінің орындалуын қамтамасыз етеді және бақылайды ;

2) сараптамалық комиссия мүшелерінің және оның қызметіне тартылған мамандардың жұмысын үйлестіреді.

25. Сараптамалық комиссияның отырыстары күнтізбелік жыл айының үшінші дүйсенбісінде, қажет болған жағдайда сараптамалық комиссияның төрағасы айқындайтын өзге де күндері өткізіледі.

Сараптамалық комиссияның алғашқы отырысы жоспар-кестені бекіткен сәттен бастап екі айдан ерте емес мерзімде өткізіледі.

26. Отырыстардың күн тәртібін, сондай-ақ оларды өткізу уақыты мен орнын сараптамалық комиссия мүшелерімен келісім бойынша сараптамалық комиссияның төрағасы айқындайды және нақтылайды.

27. Сараптамалық комиссияның отырысы сараптамалық комиссия мүшелерінің жалпы санының кемінде жартысы қатысқан жағдайда заңды болып саналады. Сараптамалық комиссия мүшесінің отырысқа қатысу мүмкіндігі болмаған жағдайда сараптамалық комиссия мүшесі өз өкілеттіліктерін басқа адамдарға жүктейді .

28. Сараптамалық комиссияның шешімдері оның мүшелерінің көпшілік даусымен қабылданады, ол төрағалық етуші мен сараптамалық комиссияның хатшысы қол қоятын хаттамамен ресімделеді және ұсынымдық сипатта болады.

29. Шешім қабылдау кезінде сараптамалық комиссияның әр мүшесі бір дауысқа ие болады. Дауыс беру кезінде дауыстар тең болған жағдайда, төрағалық етуші дауыс берген шешім қабылданған болып саналады.

30. Сараптамалық комиссияның отырысына есеп, мүдделі мемлекеттік органдардың, ұйымдардың хаттары мен келісу нәтижелері бойынша жасалған жұмыс тобының анықтамасы қоса беріле отырып, іс-шаралар жоспары шығарылды .

Сараптамалық комиссияның мүшелеріне материалдар жіберу сараптамалық комиссияның отырысы басталғанға дейін үш жұмыс күнінен кешіктірілмей жүзеге асырылады .

31. Сараптамалық комиссия оларды жауапты мемлекеттік орган өкілдерінің қатысуымен болатын отырыста қарайды және мақұлдайды немесе жауапты мемлекеттік органға пысықтауға қайтарады.

32. Сараптамалық комиссия есепті және іс-шаралар жоспарын қайтарған жағдайда жауапты мемлекеттік орган сараптамалық комиссия шешім шығарған сәттен бастап жиырма жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде көрсетілген құжаттарды осы Қағидалардың 16-20-тармақтарында көзделген тәртіппен пысықтайды және сараптамалық комиссияның қарауына жібереді.

33. Есеп пен іс-шаралар жоспарын сараптамалық комиссия мақұлдаған жағдайда жауапты мемлекеттік орган сараптамалық комиссия шешім шығарған сәттен бастап он бес жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде іс-шаралар жоспарын мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелеріне жетекшілік ететін Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасарына бекітуге жібереді.

34. Іс-шаралар жоспары бекітілген соң мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру жөніндегі іс-қимылдарды орындаудың кезектілігі мен мерзімдері іс-шаралар жоспарына сәйкес айқындалады.

35. Бұл ретте оңтайландыруға және автоматтандыруға жататын әрбір мемлекеттік көрсетілетін қызмет міндетті түрде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттарында, регламенттерінде және мемлекеттік қызметті көрсету тәртібін реттейтін өзге нормативтік құқықтық актілерде белгіленген жағдайлардан айырмашылығы бар жағдайларда көрсетілуі мүмкін тәжірибелік п а й д а л а н у к е з ең і н е н ө т е д і .

36. Жауапты мемлекеттік орган бекітілген іс-шаралар жоспарына өзгерістер мен толықтыруларды осы Қағидалардың 16-20, 32, 33-тармақтарында белгіленген тәртіппен енгізеді.

37. Уәкілетті орган мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру мерзімдерінің сақталуын бақылауды жүзеге асырады және жауапты мемлекеттік органдар мемлекеттік қызметтерді автоматтандырудың және оңтайландырудың тізбеде, сондай-ақ жоспар-кестеде белгіленген мерзімдерін бұзған жағдайда, Қазақстан Республикасының Үкіметіне жауапты мемлекеттік органдардың лауазымды тұлғаларын тәртіптік жауаптылыққа тарту туралы қолдаухат жібереді.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру

қ а ғ и д а л а р ы н а

1-қосымша

Жүргізілген тексеру туралы есептің құрамы мен мазмұны

Жүргізілген тексеру туралы есеп мынадай бөлімдерді қамтиды:

1. К і р і с п е

1) тексерудің мақсаттары мен бағытталуы;
Бөлім тексеру жүргізудің негізгі мақсаты мен міндеттерінің сипаттамасын қ а м т и д ы .

2) тексеру жүргізу үшін негіз;
Бөлім тексеру үшін негіз болып табылатын құжаттар тізбесін қамтиды.

3) негізгі түсініктер мен қысқартулар.
Есепте пайдаланылатын негізгі түсініктер мен қысқартулар көрсетіледі.

2. Көрсетілетін қызметтің қысқаша сипаттамасы:

1) көрсетілетін қызметті алушылар;
Кіші бөлімде Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес көрсетілетін қызметті алушылар санамаланады.

2) қызмет көрсетуді регламенттейтін нормативтік құқықтық актілер;
Кіші бөлімде қызмет көрсету процесін регламенттейтін қолданыстағы нормативтік құқықтық актілер санамаланады.

3) көрсетілетін қызметтің талап етілуі;
Кіші бөлімде кесте түрінде тексеріліп көрсетілетін қызметтің соңғы төрт жылдағы көрсетілу статистикасы келтіріледі.

Жыл	Саны
1	2

4) қызмет көрсету нысаны;

Кіші бөлімде мемлекеттік қызметті көрсету нысаны сипатталады: автоматтандыру деңгейі (ішінара автоматтандырылған, толық автоматтандырылған немесе автоматтандырылмаған) көрсетілген қағаз немесе э л е к т р о н д ы қ н ы с а н .

Қызмет көрсету ішінара автоматтандырылған немесе толық автоматтандырылған деңгейде болған жағдайда, кіші бөлімде қызмет көрсету қалай және қандай ақпараттық жүйелер арқылы автоматтандырылғандығы с и п а т т а л а д ы .

5) қызмет көрсету талаптары;

Кіші бөлімде қызмет көрсету бағасы және мерзімдері туралы ақпарат с и п а т т а л а д ы .

6) қызметті көрсетуге жетекшілік ететін жауапты мемлекеттік орган;
Кіші бөлімде қызмет көрсету мәселелеріне жетекшілік ететін жауапты

мемлекеттік орган туралы ақпарат және осы орган тарапынан мүдделі тұлғалар тізбесі санамаланады.

Т.А.Ә.	Лауазымы	Құрылымдық бөлімшенің атауы	Жұмыс телефоны	Электрондық мекенжайы
1	2	3	4	5

7) көрсетілетін қызметті берушілер.

Кіші бөлімде көрсетілетін қызметті берушілер, олардың қызметті көрсететін аумақтық бөлімшелері туралы ақпарат, сондай-ақ автоматтандырылған түрде қызмет көрсетуге техникалық дайындығы туралы мәліметтер келтіріледі.

Жеке ақпараттық жүйе (бұдан әрі - АЖ) бар болған жағдайда кіші бөлімде жүйе туралы мынадай ақпарат келтіріледі:

- А Ж а т а у ы ;
- пайдаланылатын технологиялар, әзірлеу тілі, деректер қорын басқару жүйесі ;

- А Ж ә з і р л е у ш і к о м п а н и я ;
- тексерілетін қызметті көрсету аясында АЖ функциялары;
- «электрондық үкімет» веб-порталымен (бұдан әрі – ЭҮП) немесе «электрондық лицензиялау» веб-порталымен (бұдан әрі – ЭЛП) интеграциялау қажеттілігі және мүмкіндігі.

Кіші бөлімде көрсетілетін қызметті беруші тарапынан жауапты тұлғалардың тізбесі мен олардың байланыс деректері көрсетіледі.

8) мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесі туралы мәліметтер сұрататын мемлекеттік органдардың тізбесі.

Кіші бөлім мемлекеттік көрсетілетін қызмет берілген соң оның нәтижесі туралы мәліметтерді алуды қажет ететін мемлекеттік органдардың тізбесін қ а м т и д ы . К і ш і б ө л і м д е :

- мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесі бойынша сұрау салуды жүзеге асыратын мемлекеттік органның, оның құрылымдық бөлімшесінің толық атауы;
- аясында мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесі туралы сұрау салу жүзеге асырылатын көрсетілетін қызметтің немесе функцияның атауы;
- мемлекеттік органдар үшін қажетті мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесінен алынған мәліметтер тізбесі көрсетіледі.

3. «Қазіргі таңда» және «қалай болады» мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесін беру процесін тексеру:

1) өтініштер түрлері ;

Кіші бөлімде тұтынушы тексерілетін қызметті көрсету аясында беретін өтініштер түрлері санамаланады. Санамалау кезінде мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесінің барлық өмірлік кезеңін ескеру қажет:

- мемлекеттік көрсетілетін қызметтің жаңа нәтижесін алу;
- мемлекеттік көрсетілетін қызмет нәтижесінің телнұсқасын алу;
- мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесін қайта ресімдеу;
- мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесін тоқтата тұру (жою).

2) қызметті көрсету үшін ұсынылатын құжаттар тізбесі.

Кіші бөлімде қызметті көрсету үшін тұтынушы ұсынатын барлық құжаттар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес сипатталады. Қажет болған жағдайда, өтініштің әр түріне құжаттар жеке сипатталады.

Өтініштің әр түріне арналған құжаттар тізбесі нормативтік құқықтық актілерде айқындалған рет бойынша көрсетіледі. Мемлекеттік және орыс тілдеріндегі құжаттар үлгілері есепке 1-қосымшада көрсетіледі.

3) қызметтерді көрсету нәтижесінде алынатын құжаттардың тізбесі;

Кіші бөлімде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген қызметті көрсету нәтижесінде алынатын барлық құжаттар сипатталады. Қажет болған жағдайда, әр құжат үшін беру талаптары жеке сипатталады (беру талаптары, қолданыс мерзімі, құжат нысаны).

Мемлекеттік және орыс тілдеріндегі құжаттар үлгілері есепке 2-қосымшада көрсетіледі.

4) «қазіргі таңда» қызметін көрсету процесінің сипаттамасы;

Кіші бөлімде «қазіргі таңда» қызметін көрсету процесінің схемалық бейнесі, сонымен қатар схеманы түсіндіретін мәтіндік сипаттама келтіріледі. Қажет болған жағдайда, әр өтініш түрі үшін процесс схемасы жеке сипатталады.

«Қазіргі таңда» қызмет көрсету процесін схемалық нысандау үшін төмендегілерді айқындау қажет:

- процестің қатысушылары (көрсетілетін қызметті алушылар, көрсетілетін қызметті берушілер және көрсетілетін қызметті берушілердің қызметкерлері);
- процестің құжаттары (өтініш, құжаттар пакеті, журналдар, анықтамалар, шарттар, лицензиялар, хаттар);
- процестің әрекеттері (ақпаратты беру, қабылдау, тіркеу, қарау, жинау, шешім әзірлеу, оны келісу, шешімді бекіту, қабылданған шешім туралы хабарлау, шешімді орындау, мемлекеттік қызметтің нәтижесін беру);
- процестің оқиғалары (тестілеу, сараптама, комиссия отырысы, объектіні қарау);
- қызмет көрсету процесіне қатысатын ақпараттық жүйелер мен деректер қорлары.

Процестің схемасында барлық санамаланған объектілер мен субъектілердің өзара іс-қимылы, сондай-ақ әр кадамның реттілігі көрініс табады.

Схеманы құжаттар пакетінің тым егжей-тегжейлі сипаттамасымен, процеске қатысушылар әрекеттерінің толық сипаттамасымен немесе көрсетілетін қызмет

туралы есептің басқа бөлімдерінде сипатталған артық ақпаратпен шамадан тыс жүктеу ұсынылмайды.

Қызмет көрсету процесі күрделі және үлкен өзара іс-қимыл схема түрінде болған жағдайда, оны бірнеше кіші процестерге – кезеңдерге бөлу ұсынылады. Мысалы, «Өтініш беру және оны қабылдау» кіші процесі, «Өтінішті келісу» кіші процесі.

Бизнес-процестің схемасын нысандау құралы ретінде қарапайым және кең таралған жазу тәртібінің құралын пайдалану ұсынылады.

5) есеп берудің нысаны және оны берудің мерзімділігі;

Кіші бөлімде қызмет көрсету аясында мемлекеттік орган, көрсетілетін қызметті беруші қалыптастыратын есеп беру нысанының үлгісі келтіріледі.

6) «қалай болады» қызмет көрсету процесінің сипаттамасы.

Кіші бөлімде оңтайландыруды және автоматтандыруды ескере отырып, қызмет көрсетудің нұсқалары «қалай болады» қызметін көрсету процестерінің схемалары және олардың мәтіндік түсіндірмелері түрінде сипатталады. Қызметті көрсетудің бірнеше баламалы нұсқалары болған жағдайда (халыққа қызмет көрсету орталығы, мемлекеттік органның кеңсесі, ЭЛП немесе ЭҮП арқылы) схемалар мен олардың сипаттамасы әр нұсқа үшін жеке құрылады.

«Қалай болады» қызмет көрсету процесінің схемасын сипаттау және құру қағидаттары «Қазіргі таңда» процесін сипаттауға ұқсас.

«Қалай болады» процесін сипаттауда мыналар көрініс табады:

- ішкі және сыртқы порталдарға бөле отырып, ЭҮП пен ЭЛП-тің қатысуы;
- басқа ақпараттық жүйелермен немесе деректер қорларымен өзара іс-қимыл;
- процеске барлық қатысушылардың ЭҮП-пен немесе ЭЛП-пен өзара іс-қимылы;
- барлық мүмкін болатын кіру мен шығулар (өтінішті қабылдау, нәтижесін беру).

4. Қ о р ы т ы н д ы .

Бөлімде көрсетілетін қызметті оңтайландырудан және автоматтандырудан көрсетілетін қызметті алушыларға, сол сияқты мемлекеттік органдарға келетін пайданы көрсете отырып, мемлекеттік көрсетілетін қызметті оңтайландыру және автоматтандыру нәтижесінде алынған негізгі тұжырымдар сипатталады. Мысалы, тапсырылатын құжаттар санының, қызмет көрсету мерзімдерінің қысқаруы, көрсетілетін қызметтің кез келген уақытта қолжетімді болуы, құжаттар телнұсқасына қажеттілікті жою.

Құжаттар санын және қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту жөніндегі нәтижелер салыстырмалы кестелер түрінде беріледі.

Қызмет көрсету кезеңі қысқартылатын мерзімдерді айқындау кезінде мыналар есепке алынады:

- көрсетілетін қызметті алушылардан өтініштер қабылдау және оларды тіркеу бір сағатқа дейін қысқартылады (тұтынушының мәліметтер нысанын толтыру және уәкілетті органның алынған өтінішті автоматтандырылған жұмыс орнында қабылдау уақытын ескере отырып);

- шешім қабылдау және оны келісу ресімдерінде уақыттың қысқаруы құжаттарды қолмен тапсыруға кеткен уақыт кезеңін алып тастау арқылы а й қ ы н д а л а д ы ;

- қарау және шешім қабылдау кезеңін есептеу кезінде тіркелетін құжаттардың көлемі мен саны, өтініштер бойынша көрсетілетін қызметті беруші қызметкерінің, оларды қарауға және шешім қабылдауға жауапты адамның күнделікті жүктемесі, сондай-ақ шешім қабылдау процесімен бірге жүретін рәсімдердің ұзақтығы есепке алынады, мысалы, комиссияны, жиналысты, кеңесті ш а қ ы р у ;

- ЭҮП немесе ЭЛП аясында мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесін (немесе басқа нәтижені) беру көрсетілетін қызметті берушінің уәкілетті адамы өзінің электрондық цифрлық қолтаңбасымен мемлекеттік көрсетілетін қызметтің нәтижесі бойынша шешімді растаған кезеңнен бастап жедел болып саналады.

5. 1-қосымша. «Қазіргі таңда» және «қалай болады» қызмет көрсету процестерінің кіріс құжаттарының нысандары.

Қосымшада кіріс құжаттарының мемлекеттік және орыс тілдеріндегі нысандары (үлгілері) көрсетіледі.

6. 2-қосымша. «Қазіргі таңда» және «қалай болады» қызмет көрсету процестерінің шығыс құжаттарының нысандары.

Қосымшада «қазіргі таңда» шығыс құжаттарының мемлекеттік және орыс тілдеріндегі нысандары (үлгілері) көрсетіледі. Сондай-ақ, оңтайландыру және автоматтандыру нәтижесінде мемлекеттік және орыс тілдеріндегі «қалай болады» шығыс құжаттарының нысаны көрсетіледі.

7. 3-қосымша. Көрсетілетін қызметті берушінің, оның қызметті көрсететін аумақтық бөлімшелерінің байланыс деректері.

Қосымшада көрсетілетін қызметті берушінің, оның мемлекеттік қызметті көрсететін аумақтық бөлімшелерінің байланыс мәліметтері кесте түрінде көрсетіледі.

Р/с №	Көрсетілетін қызметті берушінің және оның аумақтық бөлімшелерінің атауы	Көрсетілетін қызметті берушінің және оның аумақтық бөлімшелерінің толық заңды мекенжайы	Жұмыс кестесі	Байланыс телефоны, электрондық пошта мекенжайы
1	2	3	4	5

8. 4-қосымша. Қызмет көрсету процесіне қатысатын мүдделі мемлекеттік органдардың, олардың аумақтық бөлімшелерінің байланыс деректері.

Қосымшада қызмет көрсету процесіне қатысатын мүдделі мемлекеттік органның, оның аумақтық бөлімшелерінің байланыс деректері кесте түрінде көрсетіледі.

Р/с №	Мемлекеттік органның, оның аумақтық бөлімшелерінің атауы	Мемлекеттік органның және оның аумақтық бөлімшелерінің толық заңды мекенжайы	Жұмыс кестесі	Байланыс телефоны, электрондық пошта мекенжайы
1	2	3	4	5

9. 5-қосымша. ЭҮП-ке немесе ЭЛП-ке қосылу нүктелері бойынша жинақ.

Р/с №	Көрсетілетін қызметті берушінің, оның аумақтық бөлімшесінің атауы	МО БТО-ға қосылу нүктелерінің саны		ЭЛП, ЭҮП-тағы автоматтандырылған жұмыс орындарының саны	
		Бар	Қажет	Бар	Қажет
1	2	3	4	5	6

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру қағидаларына
2-қосымша

Іс-шаралар жоспарының құрамы

Мемлекеттік көрсетілетін қызметті оңтайландыру және автоматтандыру жөніндегі іс-шаралар жоспарлары мынадай бөлімдерді қамтиды:

1. Ұйымдық іс-шаралар;
2. Мемлекеттік көрсетілетін қызметті оңтайландыру және автоматтандыру жөніндегі басқа да іс-шаралардың мыналарды:
 - 1) мемлекеттік қызметті көрсету процесіне қатысатын ақпараттық жүйелерді жаңғыртуды (мемлекеттік қызметті көрсету процесін автоматтандырған жағдайда);
 - 2) мемлекеттік қызметті көрсету процесіне қатысатын ақпараттық жүйелерді (мемлекеттік қызметті көрсету процесін автоматтандырған жағдайда) өзара және «электрондық үкіметтің» веб-порталымен немесе «электрондық лицензиялау» веб-порталымен және (немесе) халыққа қызмет көрсету орталықтарының интеграцияланған ақпараттық жүйесімен интеграциялауды қоса алғандағы мерзімдері мен орындалу тәртібі.
3. Мемлекеттік қызметті көрсетудің оңтайландырылған процесін енгізу және тәжірибелік пайдалануды жүргізу;
4. Нормативтік құқықтық қамтамасыз ету;
5. Азаматтардың мемлекеттік қызметті көрсетудің оңтайландырылған және

автоматтандырылған тәртібі туралы хабардар болуын арттыру;
6. Қысқартулар мен белгіленулер.

Іс-шаралар жоспарлары нақты, түсінікті мазмұндалады және оларда жауапты тұлғалар мен аяқталу мерзімдерін көрсете отырып, мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру жөніндегі барлық қажетті іс-шаралар көзделеді.

Іс-шаралар жоспары уәкілетті органға ілеспе хатпен бірге жіберіледі, онда мыналар көрсетіледі:

1) ақпараттық жүйелердің электрондық ақпараттық ресурстарына алмастыруға, қағаз нысанынан электрондық нысанға ауыстыруға (қағаз құжаттарының сканерленген көшірмелері) немесе мәліметтер нысанына алмастыруға жататын мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу үшін өтініш берушілерден талап етілетін қағаз құжаттарының түрі мен саны;

2) мемлекеттік қызметті көрсетудің қысқартылған мерзімі;

3) автоматтандырылған жағдайда мемлекеттік қызметті көрсету үшін интеграциялануға жататын мемлекеттік органдар мен ұйымдардың ақпараттық жүйелерінің тізбесі;

4) мемлекеттік қызметті көрсету кезінде ақпарат алмасу үшін қажетті деректер тізбесі мен құрамы;

5) мемлекеттік қызметті көрсету тәртібін оңтайландыру кезінде алынып тасталатын әкімшілік ресімдер мен мемлекеттік органдардың бөлімшелері;

6) мемлекеттік көрсетілетін қызметке қол жеткізу нүктелері (көрсету орындары);

7) мемлекеттік қызметті көрсету процесін автоматтандыруға байланысты әзірленуі немесе өзгерістер мен толықтырулар енгізілуі қажет нормативтік құқықтық актілердің тізбесі.