Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесін бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Байланыс және ақпарат министрінің 2012 жылғы 13 қаңтардағы N 21 және Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2012 жылғы 13 қаңтардағы N 02-01-02/6 Бірлескен бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2012 жылы 18 қаңтарда № 7385 тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2013 жылғы 09 қаңтардағы № 06-7/2 және Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрінің м.а. 2013 жылғы 10 қаңтардағы № 22 Бірлескен бұйрығымен

Ескерту. Күші жойылды - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 09.01.2013 № 06-7/2 және ҚР Көлік және коммуникация министрінің м.а. 10.01.2013 № 22 бірлескен бұйрығымен.

Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 19 наурыздағы № 954 Жарлығымен бекітілген, Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесінің 40-тармағына сәйкес, **Б Ұ Й Ы Р А М Ы З :**

Ескерту. Преамбула жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2012.05.08 № 02-01-02/58 және ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2012.05.10 № 244 (мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді) Бірлескен бұйрығымен.

1. Қоса беріліп отырған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесі бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Мемлекеттік қызметті құқықтық қамтамасыз ету департаменті (А.Ш. Хайдаров), Қазақстан Республикасы Байланыс және ақпарат министрлігінің Ақпараттық технологиялар саласындағы мемлекеттік саясат департаменті (Қ.Б. Елеусізова):

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуін және бұқаралық ақпарат құралдарында ресми жариялануын заңнамамен белгіленген тәртіпте қамтамасыз етсін;

2) осы бұйрықты орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар назарына жеткізсін;

3) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Байланыс және ақпарат министрлігінің және Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері

агенттігінің интернет-ресурстарына орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының орынбасары С.Қ.Ахметжановқа, Байланыс және ақпарат вице-министрі С.С.Сәрсеновке жүктелсін.

4. Осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді және ресми жариялануға жатады.

Қазақстан Республикасының Байланыс және ақпарат министрі
________________А.Қ. Жұмағалиев

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Төрағасы
_______________ А.М. Байменов

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері
агенттігі Төрағасының
2012 жылғы 13 қаңтардағы
№ 02-01-02/6 және
Қазақстан Республикасы
Байланыс және ақпарат Министрінің
2012 жылғы 13 қаңтардағы
№ 21 бірлескен бұйрығымен
бекітілді

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесін 1. Жалпы ережелер

1. Осы Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесі (бұдан әрі - Әдістеме) «Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесі туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 19 наурыздағы № 954 Жарлығын жүзеге асыру мақсатында әзірленді.

2. Әдістеме жеке және заңды тұлғаларды мемлекеттік органдармен, қолайлы және сапалы мемлекеттік қызметтерді көрсетумен соның ішінде электронды форматта, шаралардың тиімділігін анықтауға арналған.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2010 жылғы 20 шілдедегі № 745 қаулысымен бекітілген, мемлекеттік

қызметтердің тізілімінде (бағалау жүргізу уақытына) көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша жүргізіледі (бұдан әрі – Тізілім).

4. Электронды форматта көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді есептемегенде, орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар көрсететін Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттікпен (бұдан әрі - Агенттік) іске асырылады.

Агенттік көрсететін Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен іске асырылады.

Орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар электронды форматта көрсететін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігімен (бұдан әрі - Министрлік) іске асырылады.

Министрлік электронды форматта көрсететін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесімен іске асырылады.

Бағалауға орталық мемлекеттік органдардың, олардың ведомстволардың, аумақтық басқармаларының және ведомстволық бағынысты ұйымдардың, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың, соның ішінде облыс, аудан және қала мен ауыл атқарушы органдардың, көрсететін қызметтері жатады.

Ескерту. 4-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2012.05.08 № 02-01-02/58 және ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2012.05.10 № 244 (мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді) Бірлескен бұйрығымен.

5. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау үшін Агенттікте орталық мемлекеттік және облыстардың, республикалық маңыздағы қаланың, астананың жергілікті атқарушы органдарының қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жөніндегі Сараптамалық комиссияның топ бөлігі болып табылатын Жұмыс тобы (бұдан әрі – Жұмыс тобы) құрылады. Жұмыс тобының құрамы Агенттіктің бұйрығымен бекітіледі.

Жұмыс тобының құрамына Агенттіктің және Министрліктің өкілетті тұлғалар енгізіледі.

Мемлекеттік органдар берген мәліметтер және мемлекеттік органдар жүргізген тексерулер нәтижесімен алынған мәліметтерді салыстыру арқылы Жұмыс тобы әртүрлі көздерден алынған мәліметтердің шынайылығына талдау өткізеді.

6. Мемлекеттік қызметтер көрсету жөнінде бағалау есеп (күнтізбелік) жылдың қорытынды бойынша жыл сайын жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау шаралар кіретін, қызметінің тиімділігіне жыл сайынғы бағалау жүргізудің кестесі мемлекеттік жоспарлау

бойынша уәкілетті орган әзірлейді және Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен бекітіледі (бұдан әрі – Кесте)

7. Орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар көрсететін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау нәтижелері жөніндегі қорытынды осы Әдістеменің 1 және 2 Қосымшаларына сәйкес үлгі бойынша дайындалады.

Орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар электронды форматта көрсететін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері жөніндегі қорытынды осы Әдістеменің 3 Қосымшасына сәйкес үлгі бойынша дайындалады.

Қазақстан Республикасы Премьер-министрінің Кеңсесімен және Министрлікпен электронды форматта көрсететін мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар Агенттікке жолданады.

Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен және Агенттікпен мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар мемлекеттік жоспарлау бойынша уәкілетті органға беріледі.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау туралы қорытынды есепті, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау қорытындылары бойынша бұрын берілген ұсынымдарды іске асыру нәтижелерін, сондай-ақ бағаланушы мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін арттыру бойынша тұжырымдар мен ұсынымдарды қамтуға тиіс.

Ескерту. 7-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2012.05.08 № 02-01-02/58 және ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2012.05.10 № 244 (мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді) Бірлескен бұйрығымен.

8. Мемлекеттік қызметтерді көрсетуді сапасын бағалау үшін ақпарат Агенттікке және Министрлікке Кестеге сәйкес орталық мемлекеттік органның аппаратымен (орталық мемлекеттік органның, оның ведомстволардың, аумақтық басқармаларының және ведомстволық бағынысты ұйымдардың көрсететін қызметтері бойынша), облыстардың, Астана және Алматы қалалары әкімдері аппараттарымен (облыс, аудан және қала мен ауыл атқарушы органдардың көрсететін қызметтері бойынша) қағаз және электронды түрде беріледі.

2. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесі жүргізу

9. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау мемлекеттік органдардың Агенттік пен Министрлікке беретін ақпаратын осы Әдістемеге сай талдау жасау арқылы іске асырылады.

Бағалау барысында мемлекеттік қызметтерді алушылармен қосымша әлеуметтік сауалнама жүргізілуі мүмкін.

10. Мемлекеттік қызметтерді көрсетуді бағалауды жүргізу үшін ақпарат көздері:

1) мемлекеттік органдардың статистикалық мәліметтері;

2) бағаланатын мемлекеттік органдарда мемлекеттік органдар жүргізген тексерулердің қорытындылары;

3) мемлекеттік органдардың ресми интернет ресурстарын талдауы;

4) мемлекеттік қызметті алушылардың сауалнама жүргізілгендегі нәтижелері;

5) үкіметтік емес ұйымдардың (қоғамдық бірлестіктердің) мәліметтері болуы мүмкін.

11. Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау мынадай өлшемдер бойынша іске асырылады:

1) мемлекеттік қызметтердің тізілімін оңтайландыру;

2) мемлекеттік қызметтерді көрсету стандарттарын бекіту;

3) мемлекеттік қызметтерді көрсету регламенттерін бекіту;

4) халыққа қызмет көрсету орталықтарында және мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің үлесі;

5) мемлекеттік қызметтерге шағым жасалуы;

6) мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы;

7) электрондық форматта мемлекеттік қызметтерді көрсету;

8) мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын жаңарту;

9) мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын әзірлеуіне немесе пысықтауына қатысуы;

10) мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органдар көрсетілетін мемлекеттік қызметтеріне қанағаттануы (мемлекеттік қызмет алушылардың әлеуметтік сауалнама жүргізілуі және/немесе мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының негізінде есептеледі).

12. Әрбір өлшем бойынша көрсеткіштер анықталып, оларға сәйкес тиісті ұпайлар қойылады.

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау үшін өлшемдер мен көрсеткіштердің маңыздық үлесі 4 және 5 қосымшаларға сәйкес.

3. «Мемлекеттік қызметтердің тізілімін оңтайландыру» өлшемі бойынша бағалау

13. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау «есепті кезеңде тізілімде көрсетілген ұқсас мемлекеттік қызметтер біріктірілген немесе бәсекелестік ортаға берілген мемлекеттік қызметтердің үлесі» көрсеткіші бойынша анықталады.

14. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау осы Әдістеменің 6 Қосымшасына сәйкес орталық мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызметтердің Тізілімін оңтайландыру ұсынылған ақпараттары бойынша жүргізіледі.

Ақпаратта есепті кезеңде тізілімде көрсетілген ұқсас мемлекеттік қызметтердің біріктірілген және бәсекелестік ортаға берілген мемлекеттік қызметтердің үлесі туралы мәліметтер көрсетіледі.

Сонымен қатар мемлекеттік орган тарапынан көрсетілетін мемлекеттік қызмет тізіліміне енгізілген мемлекеттік қызмет түрлері бойынша ақпарат беріледі.

15. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$K1 = k * (a + b)/c$$

К1 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

k - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша коэффициент 7-ге тең);

а – тізілімде көрсетілген бәсекелестік ортаға берілген және тізілімінен шығарылған мемлекеттік қызметтердің үлесі (есепті кезеңнің соңына дейін);

b – тізілімде көрсетілген ұқсас мемлекеттік қызметтердің біріктірілген және тізілімнен шығарылған мемлекеттік қызметтердің үлесі (есепті кезеңнің соңына дейін);

с - мемлекеттік органмен көрсетілетін Тізілімінде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны.

Ескерту. 15-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2012.05.08 № 02-01-02/58 және ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2012.05.10 № 244 (мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді) Бірлескен бұйрығымен.

4. «Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын бекіту» өлшемі бойынша бағалау

16. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау «Мемлекеттік қызмет көрсетудің, соның ішінде жергілікті атқарушы органдар үшін бекітілген стандарттарының үлесі» және «Мемлекеттік қызмет тізілімінде белгіленген, соның ішінде жергілікті атқарушы органдар үшін әзірленген (сыбайлас жемқорлыққа қарсы ғылыми сараптамадан өткен және экономикалық даму және

сауда, қаржы және әділет министрліктеріне келесілуге жіберілген, бірақ есепті кезеңнің соңына бекітілмеген) стандарттарының үлесі» көрсеткіші бойынша анықталады.

17. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау осы Әдістеменің 7 Қосымшасына сәйкес орталық мемлекеттік органдардың ұсынылған мемлекеттік қызметтердің стандарттарын бекіту ақпараттары бойынша жүргізіледі.

Ақпаратта мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйымда), сондай-ақ, жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер үшін орталық мемлекеттік органмен әзірленген және белгіленген тәртіппен бекітілген стандарттар туралы және стандарттардың бекітілмеу себептері туралы мәліметтер көрсетіледі.

Сонымен қатар мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйымда), сондай-ақ, жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметке сыбайлас жемқорлыққа қарсы ғылыми сараптамадан өткен және экономикалық даму және сауда, қаржы мен әділет министрліктеріне келесілуге жіберілген (бірақ есепті кезеңінің соңына бекітілмеген) мемлекеттік қызмет стандарттарының әзірленген жобалары туралы мәліметтер көрсетіледі.

Жергілікті мемлекеттік органдар көрсететін мемлекеттік қызметтерге стандарттарды әзірлейтін мемлекеттік органдар Тізіліміне сәйкес анықталады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау барысында Тізілімінде (бағалау уақытына) көрсетілген мемлекеттік қызметтер үшін әзірленетін стандарттар ескеріледі.

18. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$K2 = k * (a + b/3)/c$$

K2 - осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

k - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша коэффициент 9-ға тең);

a - мемлекеттік органмен (ведомствалық бағынысты ұйымда), сондай-ақ, жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер үшін белгіленген тәртіппен бекітілген стандарттардың саны;

b – мемлекеттік органмен (ведомствалық бағынысты ұйымда), сондай-ақ, жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызмет тізілімінде белгіленген, соның ішінде жергілікті атқарушы органдар үшін әзірленген (сыбайлас жемқорлыққа қарсы ғылыми сараптамадан өткен және экономикалық даму және сауда, қаржы және әділет министрліктеріне келісілуге жіберілген, бірақ есепті кезеңнің соңына бекітілмеген) стандарттарының саны;

c – мемлекеттік қызметтер үшін, оның ішінде жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер үшін, тізіліміне сәйкес мемлекеттік орган мемлекеттік қызмет стандарттарын әзірлеуге міндетті болған,

осы мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны (есептік кезең соңындағы жағдай бойынша).

Ескерту. 18-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2012.05.08 № 02-01-02/58 және ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2012.05.10 № 244 (мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді) Бірлескен бұйрығымен.

5. «Мемлекеттік қызмет көрсету регламенттерін бекіту» өлшемі бойынша бағалау

19. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау «мемлекеттік қызмет көрсетудің бекітілген регламенттерінің үлесі» көрсеткіші бойынша анықталады.

20. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау осы Әдістеменің 8 Қосымшасына сәйкес орталық және жергілікті атқарушы мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызметтерді көрсету регламенттерді бекіту туралы ұсынылған ақпараттары бойынша жүргізіледі.

Ақпаратта мемлекеттік органмен бекітілген мемлекеттік қызмет көрсетудің регламенттері туралы мәліметтер көрсетіледі және регламенттердің бекітілмеу себептері көрсетіледі.

21. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

K3 = k * (a / b)

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

M1 = m * (a / b)

K3 - осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M1 - осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициенті (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 7-ге тең);

m - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 15-ке тең);

a - мемлекеттік органмен бекітілген мемлекеттік қызмет көрсетудің регламентінің саны (есептік кезең соңындағы жағдай бойынша);

b - мемлекеттік қызметтер үшін, мемлекеттік орган мемлекеттік қызмет регламенттерін әзірлеуге міндетті мемлекеттік қызмет түрлерінің саны (есептік кезең соңындағы жағдай бойынша).

6. «Халыққа қызмет көрсету орталықтарында және мемлекеттік органдарда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің үлесі» өлшемі бойынша бағалау

22. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау келесі көрсеткіштер бойынша анықталады:

«мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйымда) тек халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызмет қызмет түрлерінің үлесі»;

«тек мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің үлесі»;

23. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау осы Әдістеменің 9 Қосымшасына сәйкес орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік халыққа қызмет көрсету орталықтарында және мемлекеттік органдарда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлері жөнінде ұсынылған ақпараттары бойынша жүргізіледі.

Ақпаратта мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйымдармен) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлері туралы мәлімет көрсетіледі, соның ішінде:

тек халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы;

тек мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда);

Бағалау кезінде Мемлекеттік қызмет тізбесінде көрсетілген мемлекеттік қызмет түрлері ескеріледі.

24. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі.

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K4 = k * ((a / b) + (0,25 * (c / b))$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M2 = m * ((a / b) + (0,25 * (c / b))$$

K4 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M2 – осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 20-ға тең);

m - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 20-ға тең);

a - тек халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органмен (ведомствалық бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің саны, соның ішінде Тізіліміне сәйкес, балама негізінде көрсетілетін қызмет

түрлерінің саны, егер, халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілген қызметтердің жалпы көлемінен 50 % астам көрсетілген жағдайда;

b – Мемлекеттік қызметтер тізіліміне сәйкес, халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органмен (ведомствалық бағынысты ұйыммен) көрсетілетін жалпы мемлекеттік қызмет түрлерінің саны;

c - мемлекеттік органмен (ведомствалық бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің саны, соның ішінде Тізіліміне сәйкес, балама негізінде көрсетілетін қызмет түрлерінің саны, егер, мемлекеттік органдарда (ведомствалық бағынысты ұйымда) көрсетілген қызметтердің жалпы көлемінен 50 % астам көрсетілген жағдайда;

0,25 - осы өлшемнің көрсеткіші бойынша тараз коэффициенті.

Ескерту. 24-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2012.05.08 № 02-01-02/58 және ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2012.05.10 № 244 (мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді) Бірлескен бұйрығымен.

7. «Мемлекеттік қызметтерге шағым жасалуы» өлшемі бойынша бағалау

25. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау келесі көрсеткіштермен анықталады:

«халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша шағымдар үлесі»;

«мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша шағымдар үлесі».

Осы Әдістемесінде «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес, шағым адамның өзінің немесе басқа адамдардың бұзылған құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы, мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының, мемлекет жүз пайыз қатысатын не мемлекеттік тапсырыс және (немесе) мемлекеттік сатып алу шарттарына сәйкес тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) ұсынатын заңды тұлғалардың және олардың лауазымды адамдарының заңсыз іс-әрекеттерін немесе әрекетсіздігін жою, сондай-ақ олардың заңсыз шешімдерінің күшін жою туралы талабы деп саналады.

26. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау осы Әдістеменің 10 Қосымшасына сәйкес орталық мемлекеттік және жергілікті атқару органдармен ұсынылатын мемлекеттік қызмет көрсетуге шағымдану туралы ақпарат негізінде жүргізіледі.

Ақпаратта мемлекеттік қызмет алған жеке және заңды тұлғалар туралы, сонымен бірге олардың мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсеткен қызметтеріне, соның ішінде: халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы; мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсеткен қызметтеріне шағымдары туралы мәліметтер көрсетіледі.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау кезінде көрсетілген мемлекеттік қызметке, мемлекеттік органдардың қызметкерлерінің әрекеттеріне, материалдық-техникалық және басқа да мемлекеттік қызмет көрсетудегі процесстерді қамтамасыз етілуіне, орталық мемлекеттік органдарға және жергілікті атқарушы органдарға, халыққа қызмет көрсету орталықтарына жеке және заңды тұлғалардан, келіп түскен шағымдар есептеледі.

27. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

K5 = k * (1 – ((a + c) / (b + d))*1000)

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

M3 = m * (1 – ((a + c) / (b +d))*1000)

K5 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M3 – осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 7-ге тең);

m - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 15-ке тең);

a - халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілген мемлекеттік қызметтеріне жеке және заңды тұлғалардың шағымдардың саны;

b - халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) қызметін пайдаланған жеке және заңды тұлғалардың жалпы саны;

c - мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілген мемлекеттік қызметке жеке және заңды тұлғалардың шағымдардың саны;

d - мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілген мемлекеттік қызметтерді алған жеке және заңды тұлғалардың жалпы саны;

1000 – көрсетілген 1000 қызметке шағымдардың орта мәнін анықтау үшін коэффициент.

Көрсеткіш бойынша алынған нәтиже минус мағынасын құраса, осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органға 0 бағасы қойылады.

8. «Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы» өлшемі бойынша бағалау

28. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау келесі көрсеткіштермен анықталады:

«мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы белгіленген мерзімі сақталмай көрсетілген мемлекеттік қызметтердің үлесі»;

«мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) белгіленген мерзімі сақталмай көрсетілген мемлекеттік қызметтердің үлесі»;

29. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау осы Әдістемедегі 11 Қосымшаға сәйкес орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін сақтау бойынша ұсынылған ақпарат негізінде жүргізіледі.

Ақпаратта мемлекеттік қызмет көрсету туралы және белгіленген мерзімдерді бұзу фактілері, соның ішінде:

халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы;

мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілген қызметтер бойынша мәліметтер көрсетіледі.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша мерзімдерді бұзу фактілері туралы мәлімет осы қызметтерді көрсететін мемлекеттік органдармен ұсынылады.

30. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K6 = k * (1 – ((a / b) + (c / d))*1000)$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M4 = m * (1 – ((a / b) + (c / d))*1000)$$

К6 - осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

М4 - осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 7-ге тең);

m - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 15-ке тең);

a – халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) белгіленген мерзімі бұзыла отырып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны;

b – халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;

c – мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) белгіленген мерзімі бұзыла отырып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны;
d – мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны;
1000 – көрсетілген 1000 қызметке мерзімі бұзылған орта мәнін анықтау үшін коэффициент.
Көрсеткіш бойынша алынған нәтиже минус мағынасын құраса, осы көрсеткіш бойынша мемлекеттік органға 0 бағасы қойылады.

9. «Электрондық форматта мемлекеттік қызметті көрсету» критериясы бойынша бағалау

31. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау келесі көрсеткіштер бойынша анықталады:
«электрондық форматта мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің үлесі»;
«электрондық форматта мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызметті пайдаланушылардың үлесі»;
«мемлекеттік органның интернет-ресурсында мемлекеттік қызметті көрсету стандарттарының, электрондық қызметті көрсету регламенттерінің және пайдаланушылар үшін электрондық қызмет нұсқаулықтарының бар болуы».
32. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:
$K7 = P1 + P2 + P3$
$M5 = P1 + P2 + P3$
K7 – осы критерия бойынша орталық мемлекеттік органды бағалау;
M5 - осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;
P1 – «электрондық форматта мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің үлесі» көрсеткішінің мағынасы;
P2 – «электрондық форматта мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызметті пайдаланушылардың үлесі» көрсеткішінің мағынасы;
P3 – «мемлекеттік органның интернет-ресурсында мемлекеттік қызметті көрсету стандарттарының, электрондық қызметті көрсету регламенттерінің және пайдаланушылар үшін электрондық қызмет нұсқаулықтарының бар болуы» көрсеткішінің мағынасы.
33. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау осы Әдістеменің 12 Қосымшасына сәйкес орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен электрондық форматта көрсетілетін мемлекеттік қызметтер

бойынша ұсынылған ақпарат негізінде жүргізіледі.

34. «Электрондық форматта мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің үлесі» көрсеткішінің мағынасы келесі формуламен анықталады:

P1 = k * ((a*1 + b*0,7+ c*0,4+ d*0,25)/e)

P1 – көрсеткіштің мағынасы;

k – 10-ға тең, алынған нәтижелерді салмақты мағынаға келтіруге арналған коэффициент;

a – «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін толықтай автоматтандырылған электрондық мемлекеттік қызмет түрлерінің саны;

b – тек ведомстволық портал арқылы мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін толықтай автоматтандырылған электрондық мемлекеттік қызмет түрлерінің саны;

c – «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін ішінара автоматтандырылған электрондық мемлекеттік қызмет түрлерінің саны;

d – тек ведомстволық портал арқылы мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін ішінара автоматтандырылған электрондық мемлекеттік қызмет түрлерінің саны;

e – мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің жалпы саны.

Электрондық мемлекеттік қызметтер көрсету субъектілері электрондық мемлекеттік қызметтерді «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы көрсетеді. Электрондық мемлекеттік қызметтер автоматтандыру дәрежесі бойынша толық автоматтандырылған және ішінара автоматтандырылған болып бөлінеді. Қызмет көрсету үдерісінде қағаздағы құжат айналымын болғызбайтын электрондық мемлекеттік қызмет көрсету толығымен автоматтандырылған мемлекеттік қызмет көрсету болып табылады. Қызмет көрсету үдерісінде қағаздағы және электрондық құжат айналымының кезектілігін қамтитын электрондық мемлекеттік қызмет көрсету ішінара автоматтандырылған мемлекеттік қызмет көрсету болып табылады.

Осы көрсеткіштің мағынасын есептеген кезде № 1080 2010 жылғы 19 қарашадағы «Мемлекеттік органдармен олардың құзыретіне кіретін электрондық мемлекеттік қызметтерді көрсетуді қамтамасыз ету мерзімдері туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысына енгізілген электрондық форматқа ауыстыру мерзімдері 2011 жылдан кейін жоспарланған мемлекеттік қызметтер ескеріледі. Есеп келесі түрде жүргізіледі: мемлекеттік қызметтің жалпы санынан электрондық форматқа ауыстыру мерзімдері 2011 жылдан кейін жоспарланған

мемлекеттік қызмет саны азайтылады. Егер электрондық форматқа ауыстырылуы 2011 жылдан кейін жоспарланған қызмет бағалау кезеңіне ішінара автоматтандырылған электрондық мемлекеттік қызмет болып табылса, онда осы қызмет есепті жүргізген кезде мемлекеттік қызметтің жалпы санынан азайтылмайды.

Министрлік мемлекеттік органдардың берген ақпаратын олардың көрсететін электрондық мемлекеттік қызметтерін талдау арқылы тексереді.

35. Көрсеткіштің мағынасы «электрондық форматта мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызметті пайдаланушылардың үлесі» келесі формула бойынша анықталады:

P2 = k * ((a*1+b*0,5) /c)

P3 – көрсеткіштің мағынасы;

k – 7-ге тең, алынған нәтижелерді салмақты мағынаға келтіруге арналған коэффициент;

a – «электрондық үкімет» веб-порталы және ведомстволық портал арқылы толықтай автоматтандырылған электрондық мемлекеттік қызметке өтініш білдірушілердің саны;

b – «электрондық үкімет» веб-порталы және ведомстволық портал арқылы ішінара автоматтандырылған электрондық мемлекеттік қызметке өтініш білдірушілердің саны;

c – электрондық форматқа ауыстырылған мемлекеттік қызметке электрондық және қағаз нысанында өтініш білдірушілердің жалпы саны.

Министрлік мемлекеттік органдардың берген ақпаратын олардың көрсететін электрондық мемлекеттік қызметтерін талдау арқылы тексереді.

36. «Мемлекеттік органның интернет-ресурсында мемлекеттік қызметті көрсету стандарттарының, электрондық қызметті көрсету регламенттерінің және электрондық қызметті пайдаланушылардың нұсқаулықтардың бар болуы» көрсеткішінің мағынасы мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарын мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі, рәсімдері және мерзімдері туралы төменде келтірілген ақпараттың бар болуына және қолжетімділігіне қарап талдау арқылы анықталады:

электрондық мемлекеттік қызмет көрсету стандарттары;

электрондық қызмет көрсету регламенттері;

электрондық қызметті пайдаланушылардың нұсқаулығы.

Осы көрсеткіш бойынша бағалау келесі формулада анықталады:

P3 = k*((a*0,35/d)+(b*0,35+c*0,3)/e)

P3 – көрсеткіштің мағынасы;

k – 1-ге тең, алынған нәтижелерді салмақты мағынаға келтіруге арналған коэффициент;

a – мемлекеттік қызмет көрсету стандарттары бар, мемлекеттік қызмет саны;
b – мемлекеттік қызмет көрсету регламенттері бар, мемлекеттік қызмет саны;
c – мемлекеттік қызметті пайдаланушылардың нұсқаулықтары бар, мемлекеттік қызмет саны;
d – мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің жалпы саны;
e – электрондық форматта мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің саны.

10. «Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын жаңарту» өлшемі бойынша бағалау

37. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау «Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілетін, қызмет көрсету мерзімі қысқартылған немесе қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтерді алу үшін қажетті құжаттардың азаюы бойынша есепті кезеңде өзгертілген стандарттардың үлесі» көрсеткіштері бойынша анықталады.
38. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау осы Әдістеменің 13 Қосымшасына сәйкес орталық мемлекеттік органдар ұсынатын нысанда мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын жаңарту бойынша ұсынылған ақпарат негізінде жүргізіледі.
Ақпаратта мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілетін, ішінде қызмет көрсету мерзімі қысқартылған және қызметтерді алу үшін қажетті құжаттардың азаюы мемлекеттік қызметтер бойынша есепті кезеңде өзгертілген стандарттар туралы, мерзімдерінің қысқартылу және құжаттардың азаюы себептері туралы мәліметтер көрсетіледі.
39. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:
$K8 = k * (a / b)$
K8 - осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;
k - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 7-ге тең);
a - есептік кезеңде ішінде қызмет көрсету мерзімі қысқартылған немесе қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтерді алу үшін қажетті құжаттардың азаюына қарай өзгертілген стандарттардың саны;
b - мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілетін қызметтер бойынша стандарттардың жалпы саны.

11. «Мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын әзірлеуіне немесе пысықтауына қатысуы» өлшемі бойынша бағалау

40. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау «мүдделі мемлекеттік қызмет алушылар немесе олардың өкілдері есепті кезеңде әзірлеуіне немесе пысықтауына қатысқан мемлекеттік органның стандарттардың үлесі, (мемлекеттік органның интернет-ресурсында (БАҚ-нан басқа) стандарттар жобасын орналастыруымен) көрсеткіші бойынша жүргізіледі.

41. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау осы Әдістеменің 14 Қосымшасына сәйкес орталық мемлекеттік органдар ұсынатын нысанда мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын әзірлеуіне немесе пысықтауына қатысуы бойынша ұсынылған ақпарат негізінде жүргізіледі.

Ақпаратта келесі мәліметтер көрсетіледі:

Тізіліміне сәйкес орталық мемлекеттік орган әзірлеуге міндетті қызмет көрсету стандарттары туралы;

есепті кезең ішінде орталық мемлекеттік органмен әзірлеген немесе пысықталған стандарттар туралы;

стандарттарды әзірлеуге немесе пысықтауға қатысқан мүдделі қызмет алушылар туралы;

стандарттар жобаларының мемлекеттік органның интернет-ресурсында орналастырылуы туралы;

қарастырылып жатқан стандарттар бойынша мемлекеттік органдар жеке және заңды тұлғалардан келген қорытындылар, сондай-ақ олардың ұсыныстарын есепке алу туралы.

Қаралып жатқан стандарттар бойынша мемлекеттік органға жеке және заңды тұлғалардың берген ұсыныстары туралы мәліметтер қосымша көрсетілуі мүмкін.

Бағалау мемлекеттік органдар жоғарыда айтылған барлық фактілер туралы отырыс хаттамаларының көшірмелерін, ұсына отырып толық мәліметтер берген кезде ғана жүргізіледі.

42. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$K9 = k * (a / b)$

K9 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

k - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 7-ге тең);

a - есепті кезең ішінде мүдделі қызмет алушылардың немесе олардың өкілдерінің қатысуымен әзірленген немесе пысықталған стандарттардың саны;

b - есепті кезең ішінде әзірленген немесе пысықталған стандарттардың жалпы саны.

12. «Мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органдарда көрсетілетін мемлекеттік қызметтеріне қанағаттандыру (мемлекеттік қызмет алушылардың әлеуметтік сауалнама жүргізілуі және/немесе мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының негізінде есептеледі)» өлшемі бойынша бағалау

43. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау «мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органдар және олардың ведомстволық бағынысты ұйымдарда көрсетілетін мемлекеттік қызметтеріне қанағаттандыру (мемлекеттік қызмет алушылармен әлеуметтік сауалнама жүргізілуі және/немесе мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының негізінде есептеледі) деңгейі» өлшемі көрсеткіші бойынша жүргізіледі.

44. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау осы Әдістеменің 15 Қосымшасына сәйкес орталық мемлекеттік органдар ұсынатын нысанда мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органдар және олардың ведомстволық бағынысты ұйымдарда көрсетілетін мемлекеттік қызметтеріне (мемлекеттік қызмет алушылардың әлеуметтік сауалнама жүргізілуі және/немесе мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының негізінде есептеледі) қанағаттанушылығы жөнінде ұсынылған ақпарат негізінде жүргізіледі.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау мемлекеттік қызмет алушылармен әлеуметтік сауалнама (мемлекеттік органдармен (ведомстволық бағынысты ұйыммен)) және басқа да заң тұлғалармен өткізілген және/немесе мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларын талдау негізінде есептеледі.

Мемлекеттік қызмет алушылармен әлеуметтік сауалнама өткізу үшін тәуелсіздік сарапшылар тартылуы мүмкін.

45. Мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларын жинау келесі талаптарды есепке ала отырып жүргізіледі:

уәкілетті органымен іріктеме әдісімен таңдалатын, мемлекеттік органдар (ведомстволық ұйымдармен), ең кем дегенде 25 % қызмет түрлеріне байланысты өткізіледі;

талдау басымдыққа ие мемлекеттік қызметтерді қамтуы тиіс, қызметтің басымдығы сол қызметтің жаппайлығымен (көрсетілген қызмет саны), қызметтің жоғары коррупциогендігімен (қоғамдық бағалау көзқарасы бойынша), қызметтің экономикалық саясаттың бір бөлігі болуы (инвестициялық, инновациялық) және де ең көп мерзімінен асырылып қаралған және ең көп шағым түскен қызмет түрлерімен анықталуы мүмкін.

Сұрау қызмет пайдаланушылардың жалпы санының кем дегенде 1% қамту қажет (пайдаланушылардың саны жылына 1000 адам болғанда)

46. «Мемлекеттік органдар (ведомствалық бағынысты ұйымда) көрсететін мемлекеттік қызметтерді пайдаланушылардың қанағаттануының орташа деңгейі" көрсеткіші бойынша келесі формуламен есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

К10 = k * ((Р1+Р1+Р1+....)/n)

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

М6 = m * ((Р1+Р1+Р1+....)/n)

К10 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

М6 - осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k - алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 9-ға тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 15-ке тең);

n – осы көрсеткіш бойынша бағалауға қатысқан мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны.

Р1 – мемлекеттік орган көрсететін мемлекеттік қызметтердің ішінде нақты бір қызметке қанағаттанатын пайдаланушылар дәрежесі келесі формуламен есептеледі:

Р1 = а + 0,5*b

мұнда,

а – "жақсы" көрсеткіші бойынша қанағаттанудың төмендегі формула бойынша есептеледі:

а = с/е

с – бағалайтын мемлекеттік қызмет түрі бойынша «жақсы» көрсеткіші белгіленген мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының саны;

е – бағалайтын мемлекеттік қызмет түрі бойынша толтырылған мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының жалпы саны.

b – «қанағат» көрсеткіші бойынша қанағаттанудың төмендегі формула бойынша есептеледі:

b = d/e

d – бағалайтын мемлекеттік қызмет түрі бойынша «қанағат» көрсеткіші белгіленген мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының саны;

0,5 - осы өлшемнің көрсеткіші бойынша тараз коэффициенті.

Мемлекеттік органмен мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларды толтырылуы қамтамасыз етілмеген жағдайда, мемлекеттік органға осы қызмет түрі бойынша 0 бағасы қойылады.

Ескерту. 46-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі

Төрағасының 2012.05.08 № 02-01-02/58 және ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2012.05.10 № 244 (мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді) Бірлескен бұйрығымен.

13. Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша мемлекеттік органдардың қорытынды бағасы

47. Мемлекеттік органдардың қорытынды бағасы барлық өлшемдер бойынша есептеуден алынған қорытындыларды қосу арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$O1 = K1 + K2 + K3 + K4 + K5 + K6 + K7 + K8 + K9+K10$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша

$$O2 = M1 + M2 + M3 + M4 + M5 + M6$$

О1 – орталық мемлекеттік органның мемлекеттік қызмет көрсету бойынша жиынтық бағасы;

О2 – жергілікті атқарушы органның мемлекеттік қызмет көрсету бойынша жиынтық бағасы;

К – орталық мемлекеттік органды бағалау өлшемдері;

М – жергілікті атқарушы органды бағалау өлшемдері.

48. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындының ішінде:

бағаланатын мемлекеттік органның атауы;

барлық өлшемдер бойынша бағалардың кестесі;

өлшемдер бойынша мемлекеттік орган қызметінің тиімділігін талдау;

қорытындылар мен ұсыныстар.

14. Баға қорытындыларын қайта тексеріп шығу

49. Тексеру шаралары (жинау, анықтайтын құжаттарды талдау) Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігінің тапсырмасы бойынша немесе бағаланатын мемлекеттік органдардың дәлелдейтін құжаттармен бірге мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау нәтижелеріне қарсылықтары түскен жағдайда жүзеге асырылуы тиіс.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау нәтижелерін алған сәттен бастап бағаланушы мемлекеттік орган бағалау нәтижелерімен келіспеген жағдайда бес жұмыс күн ішінде Агенттікке және Министрлікке дәлелді құжаттармен бірге қарсылығын жолдайды.

Қарсылықтар дәлелді құжаттары бар болған жағдайда қаралады.

Он бес күн ішінде Агенттік қайта тексеру нәтижесі бойынша қарсылықтарды қабылдау немесе қабылдамау туралы негізделген қорытындыларды Қазақстан

Республикасы Президентінің Әкімшілігіне және бағаланатын мемлекеттік органдарға жолдайды. Қарсылықтар қабылданған жағдайда бағалау нәтижелері туралы қорытындыларға тиісті түзетулер енгізіледі.

Ескерту. 49-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2012.05.08 № 02-01-02/58 және ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2012.05.10 № 244 (мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді) Бірлескен бұйрығымен.

50. Бағалаудың объективтілігін және ашықтылығын қамтамасыз ету мақсатында Агенттік мемлекеттік органдардың бағалау нәтижелерін қайта тексеру үшін арнайы комиссия құрылады, осы комиссия құрамына мемлекеттік органдардың бағалауына қатысқан қызметкерлер кіре алмайды.

51. Есеп мәліметтерді қайта зерттеу және растайтын құжаттамалармен танысу қажетті мемлекеттік органдардың тізімі және қайта тексеру мерзімдері жұмыс тобымен анықталады.

15. Мемлекеттік қызметтер көрсету бағалау нәтижелері бойынша Сараптама комиссиясы ұсыныстарды іске асыру бойынша іс-шаралардың пост-аудиті

52. Пост-аудит – өткен бағалау нәтижелері бойынша берілген тапсырмалар мен ұсынымдарды іске асырудың толықтығын айқындау жөніндегі шаралар кешені.

53. Жоғарыда көрсетілген тапсырмалар мен ұсынымдар негізінде ұсыныс негізінде әрбір мемлекеттік орган Мемлекеттік орган қызметінің тиімділігін көрсеткіштерін жақсарту жөнінде іс-шаралар жоспарын әзірлейді (бұдан әрі - Жоспар).

54. Жоспар ішінде анықталған мәселелерді жою бойынша нақты іс-әрекеттерді, жауапты орындаушылар және орындау мерзімдерді көрсетілуі қажет.

55. Мемлекеттік органдар мемлекеттік жоспарлау уәкілетті органға Жоспарды іске асыру жөнінде есепті жартыжылдығында бір рет, есепті айдан кейінгі айдың 5-ші күніне дейін, ұсынады.

56. Мемлекеттік жоспарлау уәкілетті орган ұсынған есептің негізінде, жартыжылдығында бір рет, есепті айдан кейінгі айдың 20-ші күніне дейін, Қазақстан Республикасы Президент Әкімшілігіне Жоспарды іске асыру жөнінде жинақталған есепті ұсынады.

57. Пост-аудит нәтижелері бағалау нәтижелерінің қорытындыларында «пост-аудит нәтижелері» бөлімінде көрсетіледі.

Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалау әдістемесіне
1 қосымша

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындысы

____

(орталық мемлекеттік органның атауы)

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

(есеп кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Баға
1	Мемлекеттік қызметтердің тізілімін оңтайландыру	
2	Мемлекеттік қызметтерді көрсету стандарттарын бекіту	
3	Мемлекеттік қызметтерді көрсету регламенттерін бекіту	
4	Халыққа қызмет көрсету орталықтарында және мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің үлесі	
5	Мемлекеттік қызметтерге шағым жасалуы	
6	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы	
7	Электрондық форматта мемлекеттік қызметтерді көрсету	
8	Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын жаңарту	
9	Мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын әзірлеуіне немесе пысықтауына қатысуы	
10	Мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органдарда көрсетілетін мемлекеттік қызметтеріне қанағаттануы (мемлекеттік қызмет алушылардың әлеуметтік сауалнама жүргізілуі және/немесе мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының негізінде есептеледі)	
	Жалпы баға	

Орталық мемлекеттік органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша тиімділігін талдау:

1. «Мемлекеттік қызметтер тізілімінің оңтайландыру» өлшемі бойынша:

2. «Мемлекеттік қызметтерді көрсету стандарттарын бекіту» өлшемі бойынша:

3. «Мемлекеттік қызметтерді көрсету регламенттерін бекіту» өлшемі бойынша:

4. «Халыққа қызмет көрсету орталықтарында және мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер

түрлерінің үлесі» өлшемі бойынша:

5. «Мемлекеттік қызметтерге шағым жасалуы» өлшемі бойынша:

6. «Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы» өлшемі бойынша:

7. «Электрондық форматта мемлекеттік қызметтерді көрсету» өлшемі бойынша:

8. «Мемлекеттік қызметтерді көрсету стандарттарының жаңартылуы» өлшемі бойынша:

9. «Мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын әзірлеуіне немесе пысықтауына қатысуы» өлшемі бойынша:

10. «Мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органдарда көрсетілетін мемлекеттік қызметтеріне қанағаттануы (мемлекеттік қызмет алушылардың әлеуметтік сауалнама жүргізілуі және/немесе мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының негізінде есептеледі)»:

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Мемлекеттік органның басшысы ___________ _______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік органның сәйкес құрылымдық бөлімшесінің басшысы ________ _______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«____ »______________20___ж.

Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалау әдістемесіне 2 қосымша

Мемлекеттік қызметті көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындысы____ ____________________

(жергілікті атқарушы органның атауы)

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

(есеп кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Баға
1	Мемлекеттік қызметтерді көрсету регламенттерін бекіту	
2	Халыққа қызмет көрсету орталықтарында және мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің үлесі	
3	Мемлекеттік қызметтерге шағым жасалуы	

4	мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы	
5	Электрондық форматта мемлекеттік қызметтерді көрсету	
6	Мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органдарда көрсетілетін мемлекеттік қызметтеріне қанағаттануы (мемлекеттік қызмет алушылардың әлеуметтік сауалнама жүргізілуі және/немесе мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының негізінде есептеледі)	
	Жалпы баға	

Жергілікті атқарушы органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша тиімділігін талдау:

1. «Мемлекеттік қызметтерді көрсету регламенттерін бекіту» өлшемі бойынша:

2. «Халыққа қызмет көрсету орталықтарында және мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің үлесі» өлшемі бойынша:

3. «Мемлекеттік қызметтерге шағым жасалуы» өлшемі бойынша:

4. «Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы» өлшемі бойынша:

5. «Электрондық форматта мемлекеттік қызметтерді көрсету» өлшемі бойынша:

6. «Мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органдарда көрсетілетін мемлекеттік қызметтеріне қанағаттануы (мемлекеттік қызмет алушылардың әлеуметтік сауалнама жүргізілуі және/немесе мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының негізінде есептеледі)» өлшемі бойынша:

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Мемлекеттік органның басшысы _________ ________________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік органның сәйкес құрылымдық бөлімшесінің басшысы _______ ________________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«____ »______________20___ж.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау әдістемесіне 3 қосымша

Мемлекеттік қызметтерді электрондық форматта көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы ҚОРЫТЫНДЫ

____

(орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның атауы)

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

(есеп беру кезеңі)

№ р/р	Бағалау көрсеткіштері	Әр көрсеткіштің бағалау мәні
1	Электрондық форматта мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің үлесі	
2	Электрондық форматта мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызметті пайдаланушылардың үлесі	
3	Мемлекеттік органның интернет-ресурсында мемлекеттік қызметті көрсету стандарттарының, электрондық қызметті көрсету регламенттерінің және пайдаланушылар үшін электрондық қызмет нұсқаулықтарының бар болуы	
	Жалпы баға:	

Бағалаудың көрсеткіштері бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы орган қызметінің тиімділігін талдау:

1. «Электрондық форматта мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің үлесі» көрсеткіші бойынша:

2. «Электрондық форматта мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызметті пайдаланушылардың үлесі» көрсеткіші бойынша:

3. «Мемлекеттік органның интернет-ресурсында мемлекеттік қызметті көрсету стандарттарының, электрондық қызметті көрсету регламенттерінің және пайдаланушылар үшін электрондық қызмет нұсқаулықтарының бар болуы» көрсеткіші бойынша:

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Мемлекеттік органның басшысы _________ ______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік органның сәйкес құрылымдық бөлімшесінің басшысы _______ ______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«____ »______________20___ж.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау әдістемесіне 4 қосымша

Орталық мемлекеттік органдармен көрсетілетін, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау үшін өлшемдер мен көрсеткіштері

№ п/п	Өлшемдер / көрсеткіштер атауы	Үлестік мәні
1	Мемлекеттік қызметтердің тізілімін оңтайландыру	7
1.1	Есепті кезеңде тізілімде көрсетілген ұқсас мемлекеттік қызметтер біріктірілген немесе бәсекелестік ортаға берілген мемлекеттік қызметтердің үлесі	7
2	Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын бекіту	9
2.1	Мемлекеттік қызмет тізілімінде белгіленген, соның ішінде жергілікті атқарушы органдар үшін бекітілген мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарының үлесі	6
2.2	Мемлекеттік қызмет тізілімінде белгіленген, соның ішінде жергілікті атқарушы органдар үшін әзірленген (сыбайлас жемқорлыққа қарсы ғылыми сараптамадан өткен және экономикалық даму және сауда, қаржы және әділет министрліктеріне келесілуге жіберілген, бірақ есепті кезеңнің соңына бекітілмеген) стандарттарының үлесі	3
3	Мемлекеттік қызмет көрсету регламенттерін бекіту	7
3.1	Мемлекеттік қызмет көрсетудің бекітілген регламенттерінің үлесі	7
4	Халыққа қызмет көрсету орталықтарында және мемлекеттік органдарда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің үлесі	20
4.1	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйымда) тек халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызмет қызмет түрлерінің үлесі	1 5
4.2	Мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің үлесі	5
5	Мемлекеттік қызметтерге шағым жасалуы	7
5.1	Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша шағымдар үлесі	7
5.2	Мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша шағымдар үлесі	7
6	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы	7
6.1	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы белгіленген мерзімі сақталмай көрсетілген мемлекеттік қызметтердің үлесі	7
6.2	Мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) белгіленген мерзімі сақталмай көрсетілген мемлекеттік қызметтердің үлесі	
7	Электрондық форматта мемлекеттік қызметтерді көрсету	20
7.1	Электрондық форматта мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің үлесі	10
7.2	Электрондық форматта мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызметті пайдаланушылардың үлесі	7
7.3	Мемлекеттік органның интернет-ресурсында мемлекеттік қызметті көрсету стандарттарының, электрондық қызметті көрсету регламенттерінің және пайдаланушылар үшін электрондық қызмет нұсқаулықтарының бар болуы	3
8	Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын жаңарту	7
8.1	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілетін, қызмет көрсету мерзімі қысқартылған және/немесе қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтерді алу үшін қажетті құжаттардың азаюы бойынша есепті кезеңде өзгертілген стандарттардың үлесі	7
9	Мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын әзірлеуіне немесе пысықтауына қатысуы	7

9.1	Мүдделі мемлекеттік қызмет алушылар немесе олардың өкілдері (үкіметтік емес ұйымдар) есепті кезеңде әзірлеуіне немесе пысықтауына қатысқан мемлекеттік органның стандарттардың үлесі	7
10	Мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органдар және олардың ведомстволық бағынысты ұйымдарда көрсетілетін мемлекеттік қызметтеріне қанағаттандыру (мемлекеттік қызмет алушылардың әлеуметтік сауалнама жүргізілуі және/немесе мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының негізінде есептеледі)	9
10.1	Мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органдар және олардың ведомстволық бағынысты ұйымдарда көрсетілетін мемлекеттік қызметтеріне қанағаттандыру (мемлекеттік қызмет алушылармен әлеуметтік сауалнама жүргізілуі және/немесе мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының негізінде есептеледі) деңгейі	9
	БАРЛЫҒЫ	100

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау әдістемесіне
5 қосымша

Жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау үшін көрсеткіштер мен өлшемдер

№ п/п	Өлшемдер / көрсеткіштер атауы	Үлестік мәні
1	Мемлекеттік қызмет көрсету регламенттерін бекіту	15
1.1	Мемлекеттік қызмет көрсетудің бекітілген регламенттерінің үлесі	15
2	Халыққа қызмет көрсету орталықтарында және мемлекеттік органдарда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің үлесі	20
2.1	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйымда) тек халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызмет қызмет түрлерінің үлесі	1 5
2.3	Мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің үлесі	5
3	Мемлекеттік қызметтерге шағым жасалуы	15
3.1	Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша шағымдар үлесі	15
3.2	Мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша шағымдар үлесі	
4	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы	15
4.1	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты ұйыммен) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы белгіленген мерзімі сақталмай көрсетілген мемлекеттік қызметтердің үлесі	15
4.2	Мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) белгіленген мерзімі сақталмай көрсетілген мемлекеттік қызметтердің үлесі	
5	Электрондық форматта мемлекеттік қызметті көрсету	20
5.1	Электрондық форматта мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің үлесі	10
5.2	Электрондық форматта мемлекеттік органмен (ведомствоға бағынысты ұйыммен) көрсетілетін мемлекеттік қызметті пайдаланушылардың үлесі	7

5.3	Мемлекеттік органның интернет-ресурсында мемлекеттік қызметті көрсету стандарттарының, электрондық қызметті көрсету регламенттерінің және пайдаланушылар үшін электрондық қызмет нұсқаулықтарының бар болуы	3
6	Мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органдар және олардың ведомстволық бағынысты ұйымдарда көрсетілетін мемлекеттік қызметтеріне қанағаттандыру (мемлекеттік қызмет алушылардың әлеуметтік сауалнама жүргізілуі және/немесе мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының негізінде есептеледі)	15
6.1	Мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органдар және олардың ведомстволық бағынысты ұйымдарда көрсетілетін мемлекеттік қызметтеріне қанағаттандыру (мемлекеттік қызмет алушылармен әлеуметтік сауалнама жүргізілуі және/немесе мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының негізінде есептеледі) деңгейі	15
	БАРЛЫҒЫ	100

Мемлекеттік қызметті көрсету сапасына бағалау әдістемесіне
6 қосымша

Мемлекеттік қызметтердің Тізілімін оңтайландыру бойынша ақпарат

____

(орталық мемлекеттік органның атауы)

____

(есеп беру кезеңі)

1 кесте

№ п/п	Мемлекеттік қызмет көрсетудің атауы (мемлекеттік қызметтердің Тізілімінде көрсетілген қызметтер)	Мемлекеттік қызмет көрсету Тізілімге кіргізілген есептік кезеңнің соңындағы қалпы жағдайында) (ия /жоқ)*Мемлекеттік қызмет көрсету Тізіліміне кіргізілген күні, № және акт түрі*	Мемлекеттік қызмет көрсету аппаратпен немесе орталық мемлекеттік органның ведомствосымен көрсетіледі(ия/жоқ) (ведомствоның атауы)	Мемлекеттік қызмет көрсету есептік кезеңінде бәсекелестік ортаға берілген, Тізілімінен алып тасталған *Мемлекеттік қызмет көрсету Тізілімінен алып тасталған және бәсекелестік ортаға берілген күні, № және акт түрі*	Бірлескен ұқсас мемлекеттік қызметтердің түрлері, есептік кезеңінде Тізілімінен алып тасталған*Мемлекеттік қызмет көрсету Тізілімінен алып тасталған және қызметтердің бірлескен күні, № және акт түрі*
1	2	3	4	5	5
	БАРЛЫҒЫ:				

1) Есеп кезеңінде бұрын Мемлекеттік қызметтер Тізілімінде көрсетілген бәсекелестік ортаға берілген және/немесе бірлескен ұқсас мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

2. Қосымша мәліметтер (*есеп кезеңінде бәсекелестік ортаға беруге және/немесе ұқсас түрлерімен бірлесуге мүмкіндік бар мемлекеттік қызметтердің түрлері көрсетіледі Тізілімде көрсетілген*):

Мемлекеттік органның басшысы ___________ ______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік органның сәйкес құрылымдық бөлімшесінің басшысы ________ ______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«____ »______________20___ж.

Мемлекеттік қызметті көрсету сапасына бағалау әдістемесіне 7 қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын бекіту бойынша ақпарат

____ (орталық мемлекеттік органның атауы)

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

(есеп беру кезеңі)

1 кесте

№ р/с	Мемлекеттік қызмет көрсетудің атауы бойынша стандарт бекіту керек (орталық мемлекеттік органмен және оның ведомстволық бағынысты мекемелерімен, сонымен қатар орталық мемлекеттік орган бекітіп беруге міндетті жергілікті атқарушы орган көрсететін қызметтерді Тізілімде көрсетілген барлық мемлекеттік қызметтер)	Мемлекеттік қызмет мемлекеттік органмен көрсетіледі (ведомстволық бағынысты мекемемен) (иә/жоқ)	Мемлекеттік қызмет жергілікті атқарушы органмен көрсетіледі (иә/жоқ)	Қызмет көрсету стандарты бекітілген актінің күні, № және түрі
1	2	3	4	5
	БАРЛЫҒЫ:			

1 кесте

	Мемлекеттік қызмет көрсетудің атауы (мемлекеттік қызметтерді көрсету Тізілімде көрсетілген қызметтер, сыбайлас жемқорлыққа	Мемлекеттік қызмет мемлекеттік органмен көрсетіледі (	Мемлекеттік қызмет жергілікті	Әзірленген қызмет көрсету стандарттың жемқорлыққа қарсы ғылыми сараптаманы және экономикалық даму және сауда, қаржы және әділет

№ р/с	қарсы ғылыми сараптаманы өткен әзірленген стандарттардың жобалары, бірақ есеп кезеңінің соңына бекітілмеген	ведомстволық бағынысты мекемемен) (иә/жоқ)	атқарушы органмен көрсетіледі (иә/жоқ)	министрліктеріне келісілуге жіберілген, бірақ есепті кезеңнің соңына бекітілмеген стандарттарының үлесі өткен күні, №
1	2	3	4	5
	БАРЛЫҒЫ:			

1. Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттардың есеп беру уақытында бекітілмеген туралы мәліметтер *(бекітілмеген стандарттардың түрлері және саны, стандарттардың бекітілмеуінің себебі, қай мемлекеттік қызмет түрлері бойынша, соның ішінде, мемлекеттік органдармен және жергілікті атқарушы органдармен көрсететін қызметтер есеп беру кезеңінде стандарттар әзірленді, стандарт жобалары уәкілетті органдардың қарауына енгізілді ма, бекітілуінен немесе қаралуынан бас тарту себептері, аталған жұмыстың қорытындылары және басқалар.):*

2. Қосымша мәліметтер:

Мемлекеттік органның басшысы _________ ______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік органның сәйкес құрылымдық бөлімшесінің басшысы _______ ______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«____ »_____________20___ж.

Мемлекеттік қызметті көрсету сапасына бағалау әдістемесіне 8 қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсету регламенттерін бекіту бойынша ақпарат____ ____

(мемлекеттік органның/жергілікті атқарушы органның атауы)

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

(есеп беру кезеңі)

1 кесте

№ р/с	Мемлекеттік орган регламентті бекітуге міндетті мемлекеттік қызметтің атауы (орталық мемлекеттік орган және оның	

	ведомстволық бағынысты мекемелерімен Тізілімде көрсетілген барлық мемлекеттік қызметтер)	Қызмет көрсету регламенті бекітілген актінің күні, № және түрі
1	2	3
	БАРЛЫҒЫ:	

1. Мемлекеттік қызмет көрсету регламенттердің есеп беру уақытында бекітілмеген туралы мәліметтер *(бекітілмеген стандарттардың түрлері және саны , стандарттардың бекітілмеуінің себебі, қай мемлекеттік қызмет түрлері бойынша , соның ішінде, мемлекеттік органдармен және жергілікті атқарушы органдармен көрсететін қызметтер есеп беру кезеңінде стандарттар әзірленді, стандарт жобалары уәкілетті органдардың қарауына енгізілді ма, бекітілуінен немесе қаралуынан бас тарту себептері, аталған жұмыстың қорытындылары және басқалар.):*

2. Қосымша мәліметтер:

Мемлекеттік органның басшысы _________ _______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік органның сәйкес құрылымдық бөлімшесінің басшысы ______ _______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«____ »_____________20___ж.

Мемлекеттік қызметті көрсету сапасына бағалау әдістемесіне 9 қосымша

Халыққа қызмет көрсету орталықтарында және мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлерінің үлесі

____

(орталық мемлекеттік органның/жергілікті атқарушы органның атауы)

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

(есеп беру кезеңі)

№ р/с	Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің атауы (орталық мемлекеттік орган және оның ведомстволық бағынысты мекемелерімен Тізілімде көрсетілген барлық мемлекеттік қызметтер)	Халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы ғана мемлекеттік қызмет көрсетіледі (иә/жоқ)	Мемлекеттік қызмет мемлекеттік органмен ғана көрсетіледі (ведомстволық бағынысты ұйымымен) (иә/жоқ)
1	2	3	4

	Барлығы.		

1. Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша мәліметтер:

1) Халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы ғана: *(орталық арқылы қызмет көрсетуінің негізгі себептері, орталық арқылы қызмет көрсетуінің шарттары, оң жақтары, проблемалы мәселелер және басқалар.)*

2) Мемлекеттік органда ғана (ведомстволық бағынысты мекемемен): *(мемлекеттік органда және мекемеде қызмет көрсетуінің негізгі себептері, қызмет көрсету себептері, оң жақтары, проблемалы мәселелер және басқалар.)*

2. Қосымша мәліметтер:

Мемлекеттік органның басшысы ___________ ______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік органның сәйкес құрылымдық бөлімшесінің басшысы ________ ______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«____ »______________20___ж.

Мемлекеттік қызметті көрсету сапасына бағалау әдістемесіне 10 қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсетуге шағым жасалуы туралы ақпарат_________

____

(орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның атауы)

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

(есепті кезең)

№ р/с	Мемлекеттік қызмет көрсету түрінің атауы (орталық мемлекеттік орган және оның ведомстволық бағынысты мекемелерімен Тізілімде көрсетілген барлық мемлекеттік қызметтер)	Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік қызмет көрсету түрін алған адамдардың саны	Мемлекеттік органдарда (ведомстволық ұйымдарында) мемлекеттік қызмет көрсету түрін алған адамдардың саны	Халыққа қызмет көрсету орталықтары көрсеткен қызмет түрлеріне берілген шағымдардың саны	Мемлекеттік органдарда (ведомстволық ұйымдарында) көрсетілген қызмет түрлеріне берілген шағымдардың саны	Мемлекеттік қызмет көрсету түрлерін алған адамдардың жалпы саны	Шағымдардь жалпы саны

1	2	3	4	5	6	7	8
	БАРЛЫҒЫ:						

1. Түскен шағымдар туралы мәліметтер *(шағымдардағы негізгі күрделі мәселелер, қабылданған шаралар, шағымды қарау нәтижелері және басқалар)*:

2. Қосымша мәліметтер:

Мемлекеттік органның басшысы ___________ ______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік органның сәйкес құрылымдық бөлімшесінің басшысы ________ ______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«____ »______________20___ж.

Мемлекеттік қызметті көрсету сапасына бағалау әдістемесіне
11 қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін сақтау бойынша ақпарат_________ ____

(орталық мемлекеттік органының атауы / жергілікті мемлекеттік органының атауы)

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

(есеп беру кезеңі)

№ р/с	Мемлекеттік қызметтің атауы (орталық мемлекеттік орган және оның ведомстволық бағынысты мекемелерімен Тізілімде көрсетілген барлық мемлекеттік қызметтер)	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекеме) халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы мерзімдерді сақтамай көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекеме) халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің жалпы саны	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекеме) мерзімдерді бұзуымен көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекеме) көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің жалпы саны
1	2	3	4	5	6
	ЖАЛПЫ:				

1. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі бұзу бойынша ақпарат*мерзімдерді бұзу себептері, мемлекеттік қызметті көрсету мерзімдері бойынша мәселелі сұрақтар, қолданылған шара, бұзу фактілерді қарау нәтижелері және басқа)*:

2. Қосымша ақпарат:

Мемлекеттік органның басшысы ___________ ________________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік органның сәйкес құрылымдық бөлімшесінің басшысы ________ ______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«____ »______________20___ж.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына бағалау әдістемесіне
12 қосымша

Мемлекеттік қызметтерді электрондық форматта көрсету туралы ақпарат

№ р/р	Мемлекеттік қызмет Тізіліміне сәйкес мемлекеттік қызметтің атауы	Қызмет көрсету тісілдері («электрондық үкіметтің» веб-порталы/ ведомстволық портал арқылы/ қағаз нысанда)	Электрондық мемлекеттік қызметтің автоматтандыру дәрежесі (толық /ішінара)	Ведомстволық портал арқылы толықтай автоматтандырылған электрондық мемлекеттік қызметке өтініш білдірушілердің саны	Ведомстволық портал арқылы ішінара автоматтандырылған электрондық мемлекеттік қызметке өтініш білдірушілердің саны	Қағаз нысанында электрондық мемлекеттік қызметке өтініш білдірушілердің саны
1	2	3	4	5	6	7

Ескерту: Электрондық мемлекеттік қызметтер көрсету субъектілері электрондық мемлекеттік қызметтерді «электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы көрсетеді. Электрондық мемлекеттік қызметтер автоматтандыру дәрежесі бойынша толық автоматтандырылған және ішінара автоматтандырылған болып бөлінеді. Қызмет көрсету үдерісінде қағаздағы құжат айналымын болғызбайтын электрондық мемлекеттік қызмет көрсету толығымен автоматтандырылған мемлекеттік қызмет көрсету болып табылады. Қызмет көрсету үдерісінде қағаздағы және электрондық құжат айналымының кезектілігін қамтитын электрондық мемлекеттік қызмет көрсету ішінара автоматтандырылған мемлекеттік қызмет көрсету болып табылады.

Мемлекеттік қызметті көрсету сапасына бағалау әдістемесіне
13 қосымша

Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын жаңарту бойынша ақпарат

____

(орталық мемлекеттік органның атауы)

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

(есептік кезең)

№ п/п	Есепті кезеңде мемлекеттік қызметтің стандартында қызмет көрсетудің уақыты немесе/және қызмет тұтынушылардан керекті құжаттардың саны қысқарған мемлекеттік қызметтің атауы	Мемлекеттік қызмет көрсетудің қолданыстағы мерзімі/ қызмет тұтынушылардан керекті құжаттар саны	Мемлекеттік қызмет көрсетудің жаңа мерзімі/ қызмет тұтынушылардан керекті құжаттар саны	Қызмет көрсетудің уақыты/ қызмет тұтынушылардан керекті құжаттар саны қанша % қысқартылған	Қызмет көрсету стандартына өзгерістер енгізілген актінің №, күн
1	2	3	4	5	6
	БАРЛЫҒЫ				

1. Мемлекеттік қызмет көрсетудегі стандарттарының уақыттың қысқартылуы және/немесе қызмет тұтынушылардан керекті құжаттардың саны қысқарған жөнінде ақпарат *(қызмет көрсетудегі уақыт қысқартылуының себебі, қызмет көрсетудегі уақыт қысқаруының бастамасы, оң бағалар, проблемалық сұрақтар және т.б.)*:

2. Мемлекеттік қызмет көрсетудегі стандарттарының уақыттың өзгермегені жөніндегі мәліметтер *(қызмет көрсетудегі уақытты қысқарту мүмкіндігін табу үшін қандай шаралар өткізілді, уақытты қысқарту үшін қандай шектеулер бар, проблемалық сұрақтар және т.б.)*:

3. Қосымша мәліметтер :

Мемлекеттік органның басшысы _________ ______________________
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік органның сәйкес құрылымдық бөлімшесінің басшысы _______ ______________________
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«____ »_____________20___ж.

Мемлекеттік қызметті көрсету сапасына бағалау әдістемесіне
14 қосымша

Мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын әзірлеуіне немесе пысықтауына қатысуы бойынша ақпарат

____

(орталық мемлекеттік органның атауы)

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

(есептік кезең)

№ р/с	Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарының әзірленіп немесе пысықталған мемлекеттік қызметтің атауы	Мемлекеттік қызметтердің тізіліміне аталған қызметтің енгізілуінің күні	Стандарты әзірлеу және пысықтау кезеңі	Стандартты әзірлеуінде және пысықтауында қатысып отырғандардың мүдделі потенциалдық алушылардың саны	Стандартты дайындау және пысықтауға қатысқан потенциалды қызмет пайдаланушылардың мүдделі саласы	Мемлекеттік органның интернет-ресурсында стандарт жобасын орналастыру кезеңі	Станд әзірле пысық нәтиж қабыл қабыл жоқ, қабыл жағда күні бекіт турал актіні
1	2	3	4	5	6	7	8
	Мемлекеттік қызмет көрсетуінің әзірленген стандарты						
	Мемлекеттік қызмет көрсетуінің пысықталған стандарты						

1. Әзірленіп немесе пысықталып жатқан мемлекеттік қызмет көрсету стандарттары жөнінде ақпарат *(стандарттарды әзірлеу немесе пысықтау бойынша жұмысына кім бастама болды, қандай іс-шаралар атқарылды, отырысқа аталған қызметтің қандай потенциалды пайдаланушылары шақырылды, қандай сұрақтар талқыланды, аталған жұмыс қорытындылары, оң тараптар,*

проблемалық сұрақтар және т.б.):

2. Қосымша мәлімет:

Қосымша:

1) отырыс хаттамаларының көшірмелері __бетте

2) Мемлекеттік органның интернет-ресурсында стандарт жобасын орналастыруының скрин-шоты__бетте

Мемлекеттік органның басшысы __________ _______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік органның сәйкес құрылымдық бөлімшесінің басшысы _______ _______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«____» ______________20___ж.

Мемлекеттік қызметті көрсету сапасына бағалау әдістемесіне 15 қосымша

Мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік органдарда көрсетілетін мемлекеттік қызметтеріне (мемлекеттік қызмет алушылардың әлеуметтік сауалнама жүргізілуі және/немесе мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының негізінде есептеледі) қанағаттанушылығы жөнінде ақпарат

____

(орталық мемлекеттік органның атауы)

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

(есептік кезең)

№ р/с	Мемлекеттік қызметтің атауы (Мемлекеттік қызметтер тізілімінде көрсетілген қызметтер)	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемеде) мемлекеттік қызмет алған адамдардың саны	Толтырылған мемлекеттік қызмет көрсету карточкаларының саны (қызмет тұтынушыларының 1 % кем емес қамтылуы тиіс)	Қызметтің сыбайластық деңгейі (мемлекеттік орган және қоғамның бағасы бойынша)	Мемлекеттік қызметтің мемлекеттің экономикалық (инвестициялық, инновациялық) саясатының бөлігі бойынша маңыздылығы	Шағымданулардың жалпы саны қызмет көрсетудің мерзім бұзылуы
1	2	3	4	5	6	7
	БАРЛЫҒЫ:					

1. Қосымша мәлімет:

Мемлекеттік органның басшысы _________ ______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік органның сәйкес құрылымдық бөлімшесінің басшысы _______ ______________________

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«____ »______________20___ж.

Қызмет көрсету карточкасы (құжаттарды қабылдауды және беруді жүзеге асыратын мекемеде толтырылады)

____

Қызмет атауы *(мысалы: жылжымайтын мүлікті мемлекеттік тіркеу құқығы)*

1.____

Құжаттарды қабылдауды жүзеге асырған тұлғаның Т.А.Ә.

2.____

Құжаттарды қабылдауды және беруді жүзеге асыратын ұйымның атауы *(Мысалы: Астана қаласы Алматы ауданының № 2 ХҚКО)*

3.____

Қызмет көрсететін уәкілетті орган *(Мысалы: Алматы ауданының Әділет басқармасы)*

4.____

Қызмет көрсетуді ұсыну нобайы *(Мысалы: Астана қаласы Алматы ауданының № 2 ХҚКО – Алматы ауданының Әділет басқармасы – «Жылжымайтын мүлік жөніндегі орталық» РМКК)*

5.____

Құжаттардың қабылданған күні және қызмет көрсетуге белгіленген мерзім (күні)

6.____

Қызмет көрсетудің нақты күні (құжаттарды беру) не болмаса бас тарту күні (бас тарту себептері көрсетілсін)

7.____

Құжаттарды беруді жүзеге асырған тұлғаның Т.А.Ә. (мемлекеттік қызметті тұтынушымен толтырылады)

8.____

Т.А.Ә., қызметті тұтынушының қолы, күні

9. Көрсетілген қызметтің бағасы (таңдаған ұяшыққа «√» белгісі қойылады)

	Нашар	Орташа	Жақсы
Қызмет көрсету бойынша Сіздің бағаңыз	☐	☐	☐

10. Мемлекеттік қызметті тұтынушының ұсыныстары және ескертулері

____

____

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК