

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау қағидаларын бекіту туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2013 жылғы 04 мамырдағы № 06-7/63 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2013 жылы 29 мамырда № 8484 тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі төрағасының 2015 жылғы 28 сәуірдегі № 146 бұйрығымен

Ескерту. Күші жойылды - ҚР Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі төрағасының 28.04.2015 № 146 (алғаш ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңының 7-бабы 3) тармақшасына сәйкес
Б Ұ Й Ы Р А М Ы Н :

1. Қоса берілген Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау қағидалары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Инспекция және бақылау бөлімі (Л. Шекимова):

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді.

2) осы бұйрық мемлекеттік тіркелгеннен кейін, оны бұқаралық ақпарат құралдарында ресми және Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің ресми интернет-ресурсында жариялауды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының орынбасары С.Қ. Ахметжановқа жүктелсін.

4. Осы бұйрық оны бірінші рет ресми жариялағаннан бастап қолданысқа енгізіледі бірақ, 2013 жылғы 20 мамырдан ерте емес.

Төраға *А. Байменов*

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері
агенттігі Төрағасының
2013 жылғы 4 мамырдағы
№ 06-7/63 бұйрығымен бекітілген

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасына бақылау ҚАҒИДАЛАРЫ

1. Жалпы ережелер

1. Осы Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасына бақылау қағидалары Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі (бұдан әрі – Агенттік) мен оның аумақтық бөлімшелерімен Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтау бойынша орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің (бұдан әрі – тексерілетін субъектілер) мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасына бақылау жүргізудің тәртібін айқындайды.

2. Бақылауды жүргізу тексерулер және мониторингілеу нысанында жүзеге асырылады, оның ұйымдастыру және жүргізу тәртібі осы Қағидалармен айқындалады.

3. Бақылау:

1) заңдылық;

2) объективтілік;

3) турашылдық;

4) құпиялықты сақтау;

5) анықтылық;

6) жан-жақтылық;

7) ашықтық қағидаттарына негізделеді.

4. Бақылауды жүргізу барысында және олардың нәтижесі бойынша Агенттік және оның аумақтық бөлімшелері:

1) бақылау субъектілерінен және лауазымды тұлғалардан оның қызметін реттейтін және айқындайтын қағаз және электронды жеткізгіштердегі құжаттарды (мәліметтерді) не олардың көшірмелерін тексеру нәтижелері туралы актіге қосу үшін сұратады және алады, сондай-ақ тексерудің міндеттері мен нысанасына сәйкес автоматтандырылған деректер қорына (ақпараттық жүйелерге) қол жеткізеді;

2) ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органмен, сондай-ақ басқа да Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарымен бірлесіп тексерулер жүргізеді;

3) тексерілетін субъектілерге мемлекеттік қызметтер сапасын көтеру,

мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасын орындамағаны немесе тиісті орындамағаны үшін лауазымды тұлғаларды жауапкершілікке тарту жөнінде ұсыныстар енгізеді;

4) мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасына ішкі бақылау нәтижелері жөніндегі ақпаратты сұратады;

5) бақылау жүргізу барысында қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша бейкоммерциялық мекемелермен ұсынылған ақпаратты қолданады.

2. Тексерудің ұйымдастыру және жүргізу тәртібі

5. Агенттік және оның аумақтық бөлімшелерінің қызметкерлерімен тексерулерді жүргізудің негіздемелері:

1) Мемлекет басшысының, Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігі, Қазақстан Республикасы Үкіметінің тапсырмалары;

2) Агенттік немесе оның аумақтық бөлімшесімен Агенттік бекітетін Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы тәуекел дәрежесін бағалау критерийлеріне сәйкес бекітілген тексерулердің жүргізу жоспары;

3) мемлекеттік қызмет көрсету сапасының мәселелері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтер алушыларының шағымдары мен өтініштері;

4) Агенттік басшылығымен оның аумақтық бөлімшелеріне берілген тапсырмалары;

5) мемлекеттік қызмет көрсету сапасының бұзушылықтары жөнінде бұқаралық ақпарат құралдарында жарияланған, басқа мемлекеттік органдардың тексеру нәтижелері немесе басқа да дереккөздердің ақпараттары болып табылады.

6. Көрсетілетін қызметті берушілердің – орталық мемлекеттік органдардың қызметіне тексеру Агенттіктің қызметкерлерімен, орталық мемлекеттік органдардың және оның ведомстволарының аумақтық бөлімшелерінің, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің қызметіне – Агенттіктің аумақтық бөлімшелерінің қызметкерлерімен, сондай-ақ Агенттік басшылығының тапсырмасы бойынша Агенттіктің қызметкерлерімен өз құзыреті шегінде жүргізіледі.

Тексеру Агенттіктің және оның аумақтық бөлімшелерінің бірінші басшылығының немесе олардың міндетін атқаратын адамдардың тексеруді тағайындау туралы бұйрығы негізінде жүргізіледі.

Ескерту. 6-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының 26.07.2013 № 06-7/106 бұйрығымен.

7. Тексеру жүргізудің мерзімі алдағы жұмыстардың көлемі, сондай-ақ қойылған міндеттер ескеріле отырып белгіленеді және отыз жұмыс күнінен аспауға тиіс.

8. Тексерулерді жоспарлау тәуекелдерді бағалау жүйесінің негізінде жүргізіледі.

Агенттікпен және оның аумақтық бөлімшелерімен жартыжылдық жүргізілетін тексерулердің жоспары жасалады.

Қазақстан Республикасының Бас прокуратурасы жоспарлы тексерулер жүргізудің жартыжылдық жиынтық жоспарын қалыптастыруы үшін Агенттік тексеру жүргізудің жартыжылдық жоспарларын жоспарлы тексеру жүргізілетін жылдың алдындағы жылдың 10 желтоқсанына дейінгі және ағымдағы күнтізбелік жылдың 10 мамырына дейінгі мерзімде құқықтық статистика және арнайы есепке алу органына жібереді.

9. Тексерілетін субъекті қызметіне (дербес дерек бойынша дара немесе жалпы белгіленген мерзімде) мемлекеттік қызмет көрсету сапасының мәселесі бойынша тексерудің алдында оның қызметін реттейтін және айқындайтын нормативтік құқықтық актілер, материалдар зерделенеді.

10. Агенттіктің немесе оның аумақтық бөлімшесінің қызметкері (бұдан әрі – тексеретін адам) тексеру алдында тексеру жүргізудің мерзімдері мен нысанасын көрсете отырып, тексерудің өзі басталғанға дейін кемінде күнтізбелік отыз күн бұрын жоспарлы тексеру жүргізудің басталатыны туралы тексерілетін субъектіні жазбаша түрде хабардар етеді.

Жоспардан тыс тексеру жүргізу кезінде тексеру жүргізу нысанасын көрсете отырып, тексеру басталғанға дейін кемінде бір тәулік бұрын жоспардан тыс тексеру жүргізудің басталатыны туралы тексерілетін субъектіге хабарлайды.

11. Тексеру үшін келген тексеретін адамдар құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі уәкілетті органда тіркелгені туралы белгі қойылған тексеруді тағайындау туралы бұйрықты, қызметтік куәлігін; жоспарлы тексеру кезінде – тексеру парағын көрсетуге міндетті.

Тексеруді тағайындау туралы бұйрықты тексерілетін субъектіге берген күннен бастап тексеру жүргізу басталған болып есептеледі.

12. Тексеруді тағайындау туралы бұйрықпен танысудан бас тартқан немесе тексеретін адамның (адамдардың) тексеру жүргізуге қажетті материалдарға қол жеткізуіне кедергі келтірілген жағдайда хаттама жасалады. Хаттамаға тексеру жүргізетін Агенттіктің немесе оның аумақтық бөлімшесінің қызметкері және тексерілетін субъектінің уәкілетті адамы қол қояды.

Тексерілетін субъектінің уәкілетті адамы бас тарту себебі туралы жазбаша түсініктеме беріп, хаттамаға қол қоюдан бас тартуға құқылы немесе хаттамада

бас тарту туралы белгі жасалады. Тексеруді тағайындау туралы бұйрықпен танысудан бас тарту тексеруді жүргізбеу үшін негіз болып табылмайды.

3. Тексерудің рәсімдеу тәртібі

13. Тексерудің аяқталуы бойынша тексеретін адаммен екі данада тексерудің нәтижелері туралы акт жасалынады.

Тексерудің нәтижелері туралы актіде:

- 1) актінің жасалған күні, уақыты және орны;
- 2) тексеру жүргізген органның атауы;
- 3) оның негізінде тексеру жүргізілген, тексеруді тағайындау туралы акті жасалған күні мен оның нөмірі;
- 4) тексеру жүргізген адамның (адамдардың) тегі, аты және әкесінің аты (ол болған жағдайда) және лауазымы;
- 5) тексерілетін субъектінің атауы, тексеруді жүргізу кезінде сол жерде болған тексерілетін субъекті өкілінің (өкілдерінің) тегі, аты, әкесінің аты (ол болған жағдайда) және лауазымы;
- 6) тексерудің жүргізілген күні, орны және кезеңі;
- 7) тексерілетін субъектінің қызметіне талдама;
- 8) тексерудің нәтижелері, оның ішінде болған жағдайда тиесілі нормативтік актілерге сілтемелерді қоса анықталған бұзушылықтар туралы деректер, олардың сипаты туралы мәліметтер;
- 9) мемлекеттік қызметтерді сапасыз көрсетудің, Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер саласындағы заңнаманың талаптары орындалмауының себептеріне талдама;
- 10) анықталған бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою туралы ұсыныстар;
- 11) тексерілетін субъекті өкілінің, сондай-ақ тексеруді жүргізу кезінде қатысқан адамның анықтамамен танысуы туралы немесе танысудан бас тартуы туралы мәліметтер, олардың қолы немесе қол қоюдан бас тартуы;
- 12) тексеруді жүргізген адамның (адамдардың) қолы көрсетіледі.

14. Тексерілетін субъектіге тексеруді тағайындау туралы бұйрықта көрсетілген тексеруді аяқтау мерзімінен кешіктірілмей тексерудің нәтижелері туралы актінің тапсырылған күні тексеру мерзімінің аяқталуы деп есептеледі.

15. Тексерудің нәтижелері туралы актіге қол қоюдан тексерілетін субъектінің басшысы бас тартқан жағдайда, тексеретін адам (адамдар) тиісті хаттама жасап, ол актінің бір данасымен қоса тексерілген тексерілетін субъектінің кеңсесіне беріледі, актінің екінші данасына корреспонденциялардың кіріс журналында ұсынылған материалдарды тіркеу туралы белгі соқтырып алады.

Тексерілетін субъектімен тексерудің нәтижелері туралы актіні алудан бас тартқан жағдайда, тексерудің нәтижелері туралы акт Агенттікпен немесе оның аумақтық бөлімшесімен тексерілетін субъектінің атына қызмет бабындағы корреспонденция ретінде шабармандық (фельдъегерлік) байланыс арқылы ж о л д а й д ы .

16. Әрбір тексеру аяқталғаннан кейін тексеретін адамдар актіні материалдарымен Агенттіктің немесе оның аумақтық бөлімшелерінің басшылығына шешім қабылдау үшін береді.

17. Агенттіктің немесе оның аумақтық бөлімшелерінің басшылығы тексерудің актісі мен материалдарын қарау нәтижесі бойынша мынадай:

1) анықталған бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою, мемлекеттік қызмет көрсету стандарттары мен регламенттеріне тиісті өзгерістер мен толықтырулар енгізу, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету барысын оңтайландыру туралы ұсыныстар, кінәлі лауазымды тұлғаларды жауапкершілікке тарту және тиісті мерзімде қараудың нәтижесі туралы Агенттікке немесе оның аумақтық бөлімшесіне мағлұмдау туралы ұсыныспен тексерілетін субъекті басшысының (немесе оның жоғары орган) атына хат жолдау туралы;

2) актіде және ұсынылған материалдарда баяндалған ақпаратты назарға алу туралы шешім қабылдайды.

18. Тексерудің актісі мен материалдарын қаралған күннен бастап 5 жұмыс күні ішінде тексерудің материалдары бойынша тексерілетін субъекті басшысының атына ұсыныс хат Агенттік немесе оның аумақтық бөлімшелер басшылығының, немесе оларды алмастыратын тұлғалардың қолымен жолданады .

19. Тексеретін адам (адамдар) Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген жағдайларды қоспағанда, тексеру жүргізу нәтижесінде алынған және коммерциялық, салықтық немесе заңмен қорғалатын өзге де құпия болып табылатын ақпаратты жария етпеуді қамтамасыз етеді.

4. Бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою туралы ұсыныстарды іске асыру тәртібі

20. Тексерудің нәтижелері туралы акті бойынша бақылау субъектісінің басшысы тарапынан қарсылық немесе ескертулер болған кезде, өзінің қол қояр алдында ол туралы ескерту жасайды және тексерудің нәтижелері туралы актіні алған күннен бастап үш күннің ішінде жазбаша қарсылықтарын және (немесе) ескертулерін тексеруді жүргізген органға ұсынады.

21. Тексеру нәтижесінде анықталған бұзушылықтар бойынша тексерілетін

субъект үш жұмыс күнінен кешіктірмей, қарсылықтар және (немесе) ескертулер болмағанда тексеруді жүргізген органның басшылығымен келісілген анықталған бұзушылықтарды жою және тексеруді жүргізген органның ұсыныстарын орындау жөнінде қабылданатын кешенді шаралар туралы ақпаратты ұсынады.

22. Анықталған бұзушылықтарды жою және тексеруді жүргізген органның ұсыныстарын орындау жөнінде қабылданатын кешенді шаралар туралы ақпаратта бұзушылықтарды жою туралы бақылау субъектісінің нақты іс-әрекеттері, жауапты орындаушылары мен орындалу мерзімдері көрсетіледі.

23. Тексерілетін субъект тексеру жүргізген органға анықталған бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою, сондай-ақ кінәлі лауазымды тұлғаларды жауапкершілікке тарту туралы ұсыныс хатында көрсетілген мерзімдерде анықталған бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жоюға қабылданған шаралардың іске асырылу жөнінде ақпаратты және кінәлі лауазымды тұлғаларды жауапкершілікке тарту туралы растайтын құжаттардың көшірмелерін ұсынады.

24. Егер тексеру нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтар бойынша тексерілетін субъект анықталған бұзушылықтарды жою жөнінде шаралар қабылдамаған жағдайда тексеретін адам (адамдар) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өкілеттіктер шегінде осындай деректер туралы прокуратура органына және Қазақстан Республикасының өзге де мемлекеттік органына мағлұмдайды, сондай-ақ арызбен сот органына шағымданады.

5. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасына мониторингтің жүргізу тәртібі

25. Тексерілетін субъектілердің мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасына мониторинг Агенттікпен және оның аумақтық бөлімшелерімен Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамаға сәйкес ішкі бақылау шеңберінде тексерілетін субъектілермен ай сайын есептік кезеңнен кейінгі айдың 5-і күніне дейін ұсынылған ақпаратты талдау арқылы жүргізіледі.

25-1. Орталық мемлекеттік органдар осы Қағидалардың 1-қосымшасындағы нысанға сәйкес көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылау нәтижелері бойынша есепті ұсынады.

Жергілікті атқарушы органдар осы Қағидалардың 2-қосымшасындағы нысанға сәйкес көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылау нәтижелері бойынша есепті ұсынады.

Ескерту. Қағида 25-1-тармақпен толықтырылды - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының 26.07.2013 № 06-7/106 бұйрығымен.

26. Ұсынылатын есепте:

- 1) көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны;
- 2) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алған адамдардың саны;
- 3) белгіленген мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің с а н ы ;
- 4) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге шағымдардың саны;
- 5) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге шағымдардың қарау мерзімдері б ұ з ы л у д ы ң с а н ы ;
- 6) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен ш а ғ ы м д а р д ы ң к ө з д е р і ;
- 7) мемлекеттік қызмет алушылардың шағымдары бойынша ішкі бақылау шеңберінде жүргізілген тексерулердің саны;
- 8) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерінің талаптарын бұзғаны үшін тәртіптік жауапкершілікке тартылған адамдардың саны ;
- 9) тиісті қолданылған тәртіптік жазалардың саны;
- 10) мемлекеттік органмен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзуды алдын алу бойынша жүргізілген шаралар;
- 11) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасының мәселелері бойынша өткізілген семинар-кеңестердің, «дөңгелек үстелдердің», брифингтердің, к о н ф е р е н ц и я л а р д ы ң с а н ы ;
- 12) мемлекеттік органның (ведомстволық бағыныстағы ведомствоның) қызметкерлерімен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мәселелері бойынша бұқаралық ақпарат құралдарында сөйлеулердің саны жөніндегі мәліметтер болуы т и і с .

Ескерту. 26-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының 26.07.2013 № 06-7/106 бұйрығымен.

27. Агенттіктің немесе оның аумақтық бөлімшелерінің басшылығы тексерілетін субъектілердің мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасына мониторингтің нәтижесі бойынша мынадай:

1) мониторингтің нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою, туралы ұсыныстар және тиісті мерзімде қараудың нәтижесі туралы Агенттікке немесе оның аумақтық бөлімшесіне мағлұмдау туралы ұсыныспен тексерілетін субъекті басшысының (немесе оның жоғары орган) атына хат жолдау туралы;

2) мониторингтің қорытындыларын Агенттік және оның аумақтық бөлімшелері жанындағы жеке тұлғалармен, коммерциялық емес ұйымдармен мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша өзара іс-қимыл және ынтымақтастық жөніндегі қоғамдық кеңестердің отырыстарына шығару;

сайын есептік кезеңнен кейінгі айдың 5-і күніне дейін ұсынылады.

4. Есеп нысаны есептік кезеңнен кейінгі айдың бірінші күніне көрсетілетін қызметтер сапасына ішкі бақылау мәселелері бойынша жүргізілетін бастапқы деректер негізінде өсімдік қорытындысымен толтырылады және ұсынылады.

5. Есеп нысанына мемлекеттік органның басшысы, ал ол болмаған жағдайда оның міндетін атқаратын адам қол қояды.

2. Есеп нысанын толтыру бойынша түсініктеме

6. Есептік нысанның 1-тармағында «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 6-бабы 2) тармақшасына сәйкес Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысымен бекітілетін Жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімінде көрсетілген халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы және мемлекеттік органның өзінде жалпы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны туралы сандық мәліметтер **к ө р с е т і л е д і .**

7. Есептік нысанның 2-тармағында халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы және мемлекеттік органның өзінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алған адамдардың саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

Сонымен бірге, көрсетілетін қызмет алушының көрсетілетін қызметті алу жөніндегі өтінішін оның есептік кезеңде көрсетілетін қызмет берушіге тиісті көрсетілетін қызмет түрін алу үшін өтініштерінің қайталанған санына қарамастан тек ғана бір рет есептеу және қосу қажет.

8. Есептік нысанның 3-тармағында халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы және мемлекеттік органның өзінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерімен белгіленген мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны туралы сандық мәліметтер көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің кесінінде көрсетіледі.

9. Есептік нысанның 4-тармағында көрсетілетін қызмет алушылардың халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы және мемлекеттік органның өзінде мемлекеттік көрсетілген қызметтерге келіп түскен шағымдардың саны туралы **сандық мәліметтер көрсетіледі.**

10. Есептік нысанның 5-тармағында көрсетілетін мемлекеттік қызмет алушылардың Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасымен белгіленген халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы және мемлекеттік органның өзінде мемлекеттік көрсетілген қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдарды қарау мерзімдерінің бұзылу саны туралы **сандық мәліметтер көрсетіледі.**

11. Есептік нысанның 6-тармағында мемлекеттік қызметтер алушылардың

мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың көздерінің саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

12. Есептік нысанның 7-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік қызметтер алушылардың қаралған шағымдардың жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

13. Есептік нысанның 8-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілген қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдары бойынша ішкі бақылау шеңберінде, соның ішінде мүдделі мемлекеттік органдардың қатысуымен жүргізілген тексерулердің жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

14. Есептік нысанның 9-тармағында мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілген қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдарының шешілмеген жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

15. Есептік нысанның 10-тармағында мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттері мен стандарттарының талаптарын бұзғаны үшін тәртіптік жауапкершілікке тартылған адамдардың, соның ішінде орталық мемлекеттік органның орталық аппараты, оның ведомстволары, орталық мемлекеттік органның және оның ведомстволарының аумақтық бөлімшелері, сондай-ақ ведомстволық бағыныстағы мекемелердің кесінінде жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

16. Есептік нысанның 11-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттері мен стандарттарының талаптарын бұзғаны үшін тиісті қолданылған тәртіптік жазалардың, соның ішінде тәртіптік жазалар кесінінде жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

17. Есептік нысанның 12-тармағында жергілікті атқарушы органдармен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзуды алдын алу бойынша қабылданған шаралардың жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

18. Есептік нысанның 13-тармағында мемлекеттік органмен мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасының мәселелері бойынша өткізілген семинар-кеңестердің, «дөңгелек үстелдердің», брифингтердің, конференциялардың жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

19. Есептік нысанның 14-тармағында жергілікті атқарушы органдардың (ведомстволық бағыныстағы мекеменің) қызметкерлерімен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мәселелері бойынша бұқаралық ақпарат құралдарында сөйлеулердің саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау қағидаларына

2-қосымша

<p>Жергілікті атқарушы органдармен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен)</p> <p>12 мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзуды алдын алу бойынша жүргізілген шаралар</p>																				
<p>Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасының мәселелері бойынша</p> <p>13 өткізілген семинар-кеңестердің , «дөңгелек үстелдердің», брифингтердің, конференциялардың саны</p>																				
<p>Жергілікті атқарушы органдардың (ведомстволық бағыныстағы мекеменің)</p> <p>14 қызметкерлерімен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мәселелері бойынша БАҚ - та сөйлеулердің саны - барлығы:</p>																				
<p>Соның ішінде:</p>																				
<p>теледидарда</p>																				
<p>радио</p>																				
<p>газеттерде және басқа да басылымдарда</p>																				

М.О.

Басшы _____

Т.А.Ә.

ҚОЛЫ

Орындаушы _____

Т.А.Ә.

ҚОЛЫ

Әкімшілік деректерді жинауға арналған нысанды толтыру бойынша түсініктеме

Көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылау нәтижелері бойынша жергілікті атқарушы органның есебі

1. Жалпы ережелер

1. Осы әдістемелік ұсыныстар көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылау нәтижелері бойынша жергілікті атқарушы органның есеп нысанын (бұдан әрі – Есеп нысаны) толтыруына бірыңғай талаптарды анықтайды және ұсыныстық сипатқа ие.

2. Есеп нысаны Қазақстан Республикасы Президентінің 1999 жылғы 3 желтоқсандағы № 280 Жарлығымен бекітілген Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі туралы ереженің 15-тармағы 18) тармақшасына сәйкес әзірленген. Аталған нысанды жүргізудің басты мақсаты мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына ішкі бақылау нәтижелеріне мониторинг жүргізу болып табылады.

3. Есеп нысаны облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарын, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерін есепке алып облыстардың, Астана және Алматы қалаларының әкімдіктерімен толтырылады және ай сайын есептік кезеңнен кейінгі айдың 5-і күніне дейін ұсынылады.

4. Есеп нысаны есептік кезеңнен кейінгі айдың бірінші күніне көрсетілетін қызметтер сапасына ішкі бақылау мәселелері бойынша жүргізілетін бастапқы деректер негізінде өсімдік қорытындысымен толтырылады және ұсынылады.

5. Есеп нысанына мемлекеттік органның басшысы, ал ол болмаған жағдайда оның міндетін атқаратын адам қол қояды.

2. Есеп нысанын толтыру бойынша түсініктеме

6. Есептік нысанның 1-тармағында «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 6-бабы 2) тармақшасына сәйкес

Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысымен бекітілетін Жеке және заңды тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізілімінде көрсетілген халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы және мемлекеттік органның өзінде жалпы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны туралы сандық мәліметтер к ө р с е т і л е д і .

7. Есептік нысанның 2-тармағында халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы және мемлекеттік органның өзінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алған адамдардың саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

Сонымен бірге, көрсетілетін қызмет алушының көрсетілетін қызметті алу жөніндегі өтінішін оның есептік кезеңде көрсетілетін қызмет берушіге тиісті көрсетілетін қызмет түрін алу үшін өтініштерінің қайталанған санына қарамастан тек ғана бір рет есептеу және қосу қажет.

8. Есептік нысанның 3-тармағында халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы және мемлекеттік органның өзінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерімен белгіленген мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны туралы сандық мәліметтер көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің кесінінде көрсетіледі.

9. Есептік нысанның 4-тармағында көрсетілетін қызмет алушылардың халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы және мемлекеттік органның өзінде мемлекеттік көрсетілген қызметтерге келіп түскен шағымдардың саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

10. Есептік нысанның 5-тармағында көрсетілетін мемлекеттік қызмет алушылардың Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасымен белгіленген халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы және мемлекеттік органның өзінде мемлекеттік көрсетілген қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдарды қарау мерзімдерінің бұзылу саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

11. Есептік нысанның 6-тармағында мемлекеттік қызметтер алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың көздерінің саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

12. Есептік нысанның 7-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік қызметтер алушылардың қаралған шағымдардың жалпы саны туралы сандық мәліметтер к ө р с е т і л е д і .

13. Есептік нысанның 8-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік қызмет алушылардың мемлекеттік көрсетілген қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдары бойынша ішкі бақылау шеңберінде, соның ішінде мүдделі мемлекеттік органдардың қатысуымен жүргізілген тексерулердің жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

14. Есептік нысанның 9-тармағында мемлекеттік қызмет алушылардың

мемлекеттік көрсетілген қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдарының шешілмеген жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

15. Есептік нысанның 10-тармағында мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттері мен стандарттарының талаптарын бұзғаны үшін тәртіптік жауапкершілікке тартылған адамдардың, соның ішінде облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарын, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің және ведомстволық бағыныстағы мекемелер кесінінде жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

16. Есептік нысанның 11-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттері мен стандарттарының талаптарын бұзғаны үшін тиісті қолданылған тәртіптік жазалардың, соның ішінде тәртіптік жазалар кесінінде жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

17. Есептік нысанның 12-тармағында жергілікті атқарушы органдармен (ведомстволық бағыныстағы мекемемен) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзуды алдын алу бойынша қабылданған шаралардың жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

18. Есептік нысанның 13-тармағында мемлекеттік органмен мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасының мәселелері бойынша өткізілген семинар-кеңестердің, «дөңгелек үстелдердің», брифингтердің, конференциялардың жалпы саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.

19. Есептік нысанның 14-тармағында жергілікті атқарушы органдардың (ведомстволық бағыныстағы мекеменің) қызметкерлерімен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мәселелері бойынша бұқаралық ақпарат құралдарында сөйлеулердің саны туралы сандық мәліметтер көрсетіледі.