

"Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау әдістемесін бекіту туралы"
Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының
2013 жылғы 9 қаңтардағы № 06-7/2 және Қазақстан Республикасының Көлік
және коммуникация министрі м.а. 2013 жылғы 10 қаңтардағы № 22 бірлескен
бұйрығына өзгеріс енгізу туралы

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі төрағасының 2013 жылғы 28 қарашадағы № 06-7/172 және Қазақстан Республикасы және Көлік және коммуникация министрінің 2013 жылғы 30 қарашадағы № 964 бірлескен бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2013 жылы 26 желтоқсанда № 9031 тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 2014 жылғы 27 қарашадағы № 38 және Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2014 жылғы 25 қарашадағы № 181 Бірлескен бұйрығымен

Ескерту. Күші жойылды - ҚР Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 27.11.2014 № 38 және Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 25.11.2014 № 181 Бірлескен бұйрығымен.

Б Ұ Й Ы Р А М Ы З :

1. «Мемлекеттік қызметтер көрсету саласын бағалау әдістемесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2013 жылғы 9 қаңтардағы № 06-7/2 және Қазақстан Республикасының Көлік және коммуникация министрі м.а. 2013 жылғы 10 қаңтардағы № 22 бірлескен бұйрығына (Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізілімінде № 8260 тіркелген) келесі өзгеріс енгізілсін:
көрсетілген бұйрықпен бекітілген Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесі осы бұйрықтың қосымшасына сәйкес жаңа редакцияда
ж а з ы л с ы н .

2. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Инспекция және бақылау бөлімі (Қ.А. Жапақов), Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігінің Ақпараттық технологиялар саласындағы мемлекеттік саясат департаменті (Қ.Б. Елеусізова):

1) осы бұйрықты заңнамамен белгіленген тәртіппен Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуін және бұқаралық

ақпарат құралдарында ресми жариялануын қамтамасыз етсін;

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

3) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің және Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрлігінің интернет-ресурстарына және Мемлекеттік органдардың интранет-порталында орналастыруды қамтамасыз етсін.

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

4. Осы бірлескен бұйрық мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді және ресми жариялануға жатады.

*Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері
агенттігінің Төрағасы*

министрі

_____ *А.Байменов*

*Қазақстан Республикасы
Көлік және коммуникация*

_____ *А.Қ. Жұмағалиев*

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының
2013 жылғы «28» қарашадағы № 06-7/172

және Қазақстан Республикасының
Көлік және коммуникация Министрінің
2013 жылғы «30» қарашадағы № 964

бірлескен бұйрығына қосымша

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының
2013 жылғы «9» қаңтардағы № 06-7/2

және Қазақстан Республикасы
транспорт және коммуникация
Министрі міндетін ақарушысының
2013 жылғы «10» қаңтардағы № 22

бірлескен бұйрығымен бекітілген

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау әдістемесі

1. Жалпы ережелер

1. Осы Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 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 (бұдан әрі – Жүйе) жүзеге асыру мақсатында әзірленді.

2. Әдістеме мемлекеттік органдармен жеке және заңды тұлғаларға қолайлы және сапалы мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді, соның ішінде электрондық форматта көрсету шараларының тиімділігін анықтауға арналған.

3. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысымен бекітілетін Мемлекеттік қызметтердің тізілімінде көрсетілген (бұдан әрі – Тізілім) мемлекеттік қызметтер бойынша жүргізіледі.

4. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау осы Әдістеменің 6-8- және 10-12-қосымшаларына сәйкес мемлекеттік органдармен Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігіне (бұдан әрі – Агенттік) және Қазақстан Республикасының Көлік және коммуникация министрлігіне (бұдан әрі – Министрлік) жолданатын ақпаратқа талдау жасау арқылы жүргізіледі.

Бағалау барысында көрсетілетін қызметті алушылардан қосымша әлеуметтік сауалнама жүргізілуі мүмкін.

5. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау:

- 1) заңдылық;
- 2) объективтілік;
- 3) турашылдық;
- 4) құпиялықты сақтау;
- 5) анықтылық;
- 6) жан-жақтылық;
- 7) ашықтық қағидаттарына негізделеді.

6. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына бағалауды жүргізу үшін келесі ақпарат көздері:

- 1) мемлекеттік органдардың статистикалық мәліметтері;
- 2) бағаланатын мемлекеттік органдарда мемлекеттік органдармен жүргізілген тексерулердің нәтижелері;
- 3) көрсетілетін қызметті алушылардан жүргізілген сауалнама нәтижелері;
- 4) үкіметтік емес ұйымдардың (қоғамдық бірлестіктердің) мәліметтері болады.

2. Бағалауды жүргізу тәртібі

7. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау мынадай өлшемдер бойынша жүргізіледі:

Үдерісті өлшемдер:

- 1) Мемлекеттік қызметтердің тізілімін ұлғайту;
 - 2) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының сапасы;
 - 3) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің сапасы;
 - 4) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі;
 - 5) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі;
 - 6) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі;
- Нәтижелі өлшемдер:
- 7) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы;
 - 8) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің нәтижелеріне шағымдану;
 - 9) мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі.

8. Әр өлшем бойынша көрсеткіштер анықталып, оларға сәйкес тиісті баллдар қойылады.

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін өлшемдер мен көрсеткіштердің маңыздық үлесі осы Әдістеменің 1- және 2-қосымшаларында көрсетілген.

9. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен «мемлекеттік қызметтердің тізілімін ұлғайту», «мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының сапасы», «мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің сапасы», «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі», «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің нәтижелеріне шағымдану» өлшемдері және «мемлекеттік көрсетілетін қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы» көрсеткіші бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау Агенттікпен жүргізіледі.

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен «мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі», «мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі», «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемдері және «электрондық үкімет» порталынан келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу», «лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен арыздарды

уақытылы тіркеу» және «электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық қызметтерді уақытылы көрсету» көрсеткіштері бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау Министрлікпен жүргізіледі.

Агенттікпен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен жүргізіледі.

Министрлікпен «мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі», «мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі», «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемдері және «электрондық үкімет» порталынан келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу», «лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу» және «электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық қызметтерді уақытылы көрсету» көрсеткіштері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесімен жүргізіледі.

Бағалауға орталық мемлекеттік органдармен, олардың ведомстволарымен, аумақтық бөлімшелерімен, ведомстволарының аумақтық бөлімшелерімен, ведомстволық бағынысты ұйымдар мен олардың аумақтық бөлімшелерімен, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдармен, соның ішінде облыс, аудан және қала мен ауылдық атқарушы органдармен көрсетілетін қызметтер жатады.

10. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін Агентлікте жұмыс тобы (бұдан әрі – Жұмыс тобы) құрылады. Жұмыс тобының құрамы Агенттіктің бұйрығымен бекітіледі.

Жұмыс тобының құрамына Агенттіктің және Министрліктің өкілдері кіреді.

Жұмыс тобы мемлекеттік органдармен ұсынылған мәліметтер мен мемлекеттік органдар жүргізген тексерулер нәтижесінде алынған ақпараттарды салыстыру арқылы әр-түрлі көздерден алынған мәліметтердің шынайылығына т а л д а у жү р г і з е д і .

11. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау есеп (күнтізбелік) жылдың қорытындысы бойынша жыл сайын жүргізіледі.

12. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері жөніндегі қорытынды осы Әдістеменің 3- және 4-қосымшаларындағы нысанға сәйкес ә з і р л е н е д і .

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен «мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі», «мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі», «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі»

өлшемдері және «электрондық үкімет» порталынан келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу», «лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу» және «электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық қызметтерді уақытылы көрсету» көрсеткіштері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері жөніндегі қорытындылар осы Әдістеменің 5-қосымшасындағы нысанға сәйкес әзірленеді және Министрлікпен Агенттікке ұсынылады.

Министрлікпен «мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі», «мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі», «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемдері және «электрондық үкімет» порталынан келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу», «лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу» және «электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық қызметтерді уақытылы көрсету» көрсеткіштері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері жөніндегі қорытындылар Агенттікке Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңсесімен ұсынылады.

Агенттікпен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен Қазақстан Республикасының Экономика және бюджеттік жоспарлау министрлігіне ұсынылады.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындылар Агенттікпен Қазақстан Республикасының Экономика және бюджеттік жоспарлау министрлігіне ұсынылады.

13. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін ақпарат Агенттікке және Министрлікке жыл сайынғы бағалау жүргізудің кестесіне (бұдан әрі – Кесте) сәйкес орталық мемлекеттік органның аппараттарымен (орталық мемлекеттік органмен, оның ведомстволарымен, аумақтық бөлімшелерімен және ведомстволық бағынысты ұйымдармен көрсететін қызметтер бойынша), облыстардың, Астана және Алматы қалалары әкімдері аппараттарымен (облыс, аудан және қала мен ауылдық атқарушы органдармен көрсетілетін қызметтер бойынша) қағаз және электрондық нұсқаларда ұсынылады.

Агенттікпен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау үшін ақпарат Агенттікпен Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігіне Кестеге сәйкес қағаз және электрондық нұсқаларда ұсынылады.

Министрлікпен «мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі», «мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі», «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «

электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемдері және «электрондық үкімет» порталынан келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу», «лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу» және «электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық қызметтерді уақытылы көрсету» көрсеткіштері бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау үшін ақпарат Министрлікпен Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңесіне Кестеге сәйкес қағаз және электрондық нұсқаларда ұсынылады.

3. Тиімділікті бағалау

Параграф 1. «Мемлекеттік қызметтердің тізілімін ұлғайту» өлшемі бойынша бағалау

14. «Мемлекеттік қызметтердің тізілімін ұлғайту» өлшемі бойынша бағалау «Тізілімге жаңадан енгізілген мемлекеттік қызметтердің болуы» көрсеткіші арқылы осы Әдістеменің 6-қосымшасындағы нысанға сәйкес Мемлекеттік қызметтердің тізілімін ұлғайту жөніндегі орталық мемлекеттік органдармен ұсынылатын ақпараттарының негізінде анықталады.

Ақпаратта Тізілімде жаңа мемлекеттік қызметтердің түрлерін енгізу бойынша атқарылған жұмыстар жөнінде, сондай-ақ жаңа мемлекеттік қызметтер түрлерін анықтауға бағытталған мемлекеттік орган қызметінің саласын айқындайтын нормативтік құқықтық негізге жүргізілген талдау көрсетіледі.

Бағалау кезінде орталық мемлекеттік органдардың ақпараттары Қазақстан Республикасының Экономика және бюджеттік жоспарлау министрлігімен, Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен және мемлекеттік емес ұйымдармен жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді анықтау бойынша жүргізілген талдау нәтижелерімен салыстырылады.

Бағалау кезінде сондай-ақ Тізілімге енгізілмеген шындығында көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің нормативтік құқықтық негізде болмауы жөніндегі т а л д а у е с е п т е л е д і .

Тізілімге енгізілген мемлекеттік қызметтердің жаңа түрлері болған, сондай-ақ Тізілімге қосу үшін қосымша мемлекеттік қызметтердің болмауы жөнінде ақпарат ұсынылған жағдайда мемлекеттік органға 5 балл беріледі (K1).

Параграф 2. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының сапасы» өлшемі бойынша бағалау

15. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының сапасы» өлшемі бойынша бағалау:

«мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің, соның ішінде жергілікті атқарушы органдар үшін бекітілген стандарттарының үлесі»;

«Тізілімге енгізілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша әзірленген, соның ішінде жергілікті атқарушы органдар үшін сыбайлас жемқорлыққа қарсы ғылыми сараптамадан өткен және мүдделі мемлекеттік органдарға келестіруге жіберілген, бірақ есепті кезеңнің соңына бекітілмеген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттар жобаларының үлесі»;

«есептік кезеңде мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің көрсету мерзімдері қысқартылған және/немесе көрсетілетін қызметтер алушыларынан сұратылатын құжаттардың саны азайтылған мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің өзгертілген стандарттардың үлесі»;

«мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын мемлекеттік қызметтер саласындағы заңнамаға сәйкес жария талқылау талаптарына сәйкестігі» көрсеткіштері бойынша анықталады.

16. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының сапасы туралы ақпарат орталық мемлекеттік органдармен осы Әдістеменің 7-қосымшасындағы нысанға сәйкес ұсынылады.

Ұсынылатын ақпаратта:

мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттарын, соның ішінде жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша стандарттарды бекіту жөнінде мәлімет, сондай-ақ стандарттардың бекітілмеу себептері көрсетілген;

Тізілімге енгізілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша әзірленген, соның ішінде жергілікті атқарушы органдар үшін сыбайлас жемқорлыққа қарсы ғылыми сараптамадан өткен және мүдделі мемлекеттік органдарға келестіруге жіберілген, бірақ есепті кезеңнің соңына бекітілмеген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттар жобалары;

есептік кезеңде қолданыстағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттарындағы мемлекеттік қызметтер көрсетудің мерзімдерін қысқарту және/немесе мемлекеттік қызметтер алушыларынан сұратылатын құжаттардың санын азайту жөніндегі мәліметтер, сондай-ақ мемлекеттік орган қызметінің саласын реттейтін нормативтік құқықтық негіздеріне жүргізілген сараптама;

«электрондық үкімет» веб-порталында және мемлекеттік органның интернет-ресурсында орналастыру мерзімдерін көрсете отырып мемлекеттік

көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылау және мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарттарының жобаларын жария талқылаудың аяқталғаны туралы есеп туралы мәліметтер көрсетіледі.

Бағалау мемлекеттік органдармен жоғарыда аталған барлық деректер бойынша керекті растайтын құжаттардың көшірмелерін және мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылау жөніндегі «электрондық үкімет» веб-порталының және мемлекеттік орган интернет-ресурсының скрин-шоттарын қоса ұсынған жағдайда жүргізіледі.

17. Жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің стандарттарын әзірлейтін мемлекеттік органдар Тізілімге сәйкес анықталады.

Бағалауда (бағалау күніне) Тізілімге енгізілген мемлекеттік қызметтер үшін әзірленетін стандарттар есептеледі.

Соған қоса, бағалау кезінде бағаланатын мемлекеттік органның Тізілімге 2013 жылғы 30 қыркүйекке дейін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді стандарттау бойынша жұмысы есептеледі.

18. Бағалау кезінде Министрлікпен жүргізілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобалары мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамаға сәйкестігін мониторингілеу қорытындылары есептеледі.

19. Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамамен белгіленген мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді стандарттау мерзімдері бұзылған жағдайда аталған өлшем бойынша мемлекеттік органның жалпы бағасынан айыппұл балдары шегеріледі.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді стандарттау мерзімдерін бұзғаны үшін әр анықтап белгіленген дерек бойынша 0,2 айыппұл бал шегерілу көзделеді. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді стандарттау мерзімдерін бұзғаны үшін айыппұл бал шегеру сомасы 3 баллдан көп бола алмайды.

20. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:
 $K2=P1+P2+P3+P4$

$K2$ - осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

$P1$ – «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің, соның ішінде жергілікті атқарушы органдар үшін бекітілген стандарттарының үлесі» көрсеткішінің мағынасы ;

$P2$ – «Тізілімге енгізілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша әзірленген, соның ішінде жергілікті атқарушы органдар үшін сыбайлас жемқорлыққа қарсы ғылыми сараптамадан өткен және мүдделі мемлекеттік органдарға келестіруге жіберілген, бірақ есепті кезеңнің соңына бекітілмеген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттар жобаларының үлесі» көрсеткішінің мағынасы ;

$P3$ – «есептік кезеңде мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты

мекемемен) көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің көрсету мерзімдері қысқартылған және/немесе көрсетілетін қызметтер алушыларынан сұратылатын құжаттардың саны азайтылған мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің өзгертілген стандарттардың үлесі» көрсеткішінің мағынасы;

P4 – «мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын мемлекеттік қызметтер саласындағы заңнамаға сәйкес жария талқылау талаптарына сәйкестігі» көрсеткішінің мағынасы.

21. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің, соның ішінде жергілікті атқарушы органдар үшін бекітілген стандарттарының үлесі» көрсеткішін бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$P1 = k * \frac{a}{c}$$

P1 – аталған көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;
k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы көрсеткіш бойынша коэффициент 6-ға тең);
a – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекеме), соның ішінде жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша бекітілген стандарттардың саны;
c – Тізілімге сәйкес мемлекеттік органмен, соның ішінде жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер үшін әзірленетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жалпы саны (есептік кезеңнің соңындағы жағдай бойынша).

22. «Тізілімге енгізілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша әзірленген, соның ішінде жергілікті атқарушы органдар үшін сыбайлас жемқорлыққа қарсы ғылыми сараптамадан өткен және мүдделі мемлекеттік органдарға келестіруге жіберілген, бірақ есепті кезеңнің соңына бекітілмеген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттар жобаларының үлесі» көрсеткішін бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$P2 = k * \frac{a}{c}$$

P2 – аталған көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;
k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы көрсеткіш бойынша коэффициент 4-ке тең);
a – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобалары, соның ішінде жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер үшін әзірленген сыбайлас жемқорлыққа қарсы ғылыми сараптамадан өткен және мүдделі мемлекеттік органдарға келестіруге жіберілген бірақ есептік кезеңнің соңына бекітілмеген стандарттар жобаларының саны;

с – Тізілімге сәйкес мемлекеттік органмен, соның ішінде жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер үшін әзірленетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жалпы саны (есептік кезеңнің соңындағы жағдай бойынша).

23. «Есептік кезеңде мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің көрсету мерзімдері қысқартылған және/немесе көрсетілетін қызметтер алушыларынан сұратылатын құжаттардың саны азайтылған мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің өзгертілген стандарттардың үлесі» көрсеткішін бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$P3 = k * \frac{a}{b}$$

P3 – аталған көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;
k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы көрсеткіш бойынша коэффициент 6-ға тең);

a – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен), соның ішінде жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша көрсету мерзімдері және/немесе көрсетілетін қызметтер алушылардан сұратылатын құжаттар саны азайтылған мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының саны;

b – Министрліктің мемлекеттік қызмет көрсетудің мерзімін қысқарту және/немесе көрсетілетін қызметтер алушылардан сұратылатын құжаттардың санын азайту орынысыздығы немесе мүмкінсіздігі жөніндегі қорытындысы бар мемлекеттік қызметтерді есептемегенде мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) көрсетілетін қызметтер бойынша бекітілген стандарттардың жалпы саны.

Министрліктің мемлекеттік көрсетілетін қызмет мерзімін қысқарту және/немесе көрсетілетін қызметтер алушыларынан сұратылатын құжаттардың санын азайту орынысыздығы немесе мүмкінсіздігі жөніндегі қорытындысын ұсынған жағдайда бағаланатын мемлекеттік органға 6 балл қойылады.

24. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын мемлекеттік қызметтер саласындағы заңнамаға сәйкес жария талқылау талаптарына сәйкестігі» көрсеткішін бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$P4 = k * \frac{a}{b}$$

P4 – аталған көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;
k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы көрсеткіш бойынша коэффициент 5-ке тең);

а – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен), соның ішінде жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылау бойынша заңнаманың талаптарына сәйкес келетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының саны;

б – мемлекеттік органмен, соның ішінде жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтері үшін әзірленетін мемлекеттік қызметтер стандарттарының жалпы саны.

Параграф 3. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің сапасы» өлшемі бойынша бағалау

25. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің сапасы» өлшемін бағалау «бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің үлесі» және «мемлекеттік көрсетілетін қызметтің регламенті мемлекеттік көрсетілетін қызметтің стандартына сәйкестігі» көрсеткіштері бойынша бағалау орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен осы Әдістеменің 8-қосымшасындағы нысанға сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің сапасы туралы ұсынылатын ақпарат негізінде жүргізіледі.

Ақпаратта мемлекеттік органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер регламенттерінің бекітілуі жөнінде мәлімет, сондай-ақ регламенттердің бекітілмеуі себептері көрсетіледі.

Сонымен қатар, бағаланатын мемлекеттік органдар мемлекеттік көрсетілетін қызметтер үдерісі, көрсетілетін қызметтер берушілердің мемлекеттік қызметті көрсету барысында өзара әрекет тетіктері туралы ақпаратты ұсынады.

26. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K3=P1+P2$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M1=P1+P2$$

K3 – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M1 – аталған өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

P1 – «бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің үлесі» көрсеткішінің мағынасы;

P2 – «мемлекеттік көрсетілетін қызметтің регламенті мемлекеттік көрсетілетін қызметтің стандартына сәйкестігі» көрсеткішінің мағынасы.

27. «Бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің үлесі» көрсеткішін бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$P1 = k * \frac{a}{b}$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$P1 = m * \frac{a}{b}$$

$P1$ – аталған көрсеткіш бойынша мемлекеттік органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 5-ке тең);

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

a – мемлекеттік органмен бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің саны (2014 жылғы 18 қаңтардағы жағдай бойынша);

b – мемлекеттік органмен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттерін әзірлеуге міндетті мемлекеттік көрсетілетін қызметтер түрлерінің саны (2013 жылғы 18 желтоқсандағы жағдай бойынша).

Аталған өлшем бойынша бағалау кезінде «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңның 13-бабы 1-тармағына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді есептік кезеңде және 2014 жылғы 18 қаңтарға дейін регламенттеу бойынша бағаланатын мемлекеттік органның атқарылған жұмысы есептеледі.

28. Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамамен белгіленген мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді регламенттеу мерзімдері бұзылған жағдайда аталған өлшем бойынша мемлекеттік органның жалпы бағасынан айыппұл баллдары шегеріледі.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді регламенттеу мерзімдерін бұзғаны үшін әр анықтап белгіленген дерек бойынша 0,2 айыппұл балл шегерілу көзделеді. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді регламенттеу мерзімдерін бұзғаны үшін айыппұл балл шегеру сомасы 3 баллдан көп бола алмайды.

29. «Мемлекеттік көрсетілген қызметтің регламенті мемлекеттік көрсетілетін қызметтің стандартына сәйкестігі» көрсеткішін бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$P1 = k * \frac{a}{b}$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$P1 = m * \frac{a}{b}$$

$P2$ – аталған көрсеткіш бойынша мемлекеттік органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 3-ке тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы көрсеткіш бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 10-ға тең);

a – мемлекеттік органмен мемлекеттік көрсетілетін қызметтерінің стандарттарына сәйкес келетін бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің саны (2014 жылғы 18 қаңтардағы жағдай бойынша);

b – мемлекеттік органмен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттерін әзірлеуге міндетті мемлекеттік көрсетілетін қызметтер түрлерінің саны (2013 жылғы 18 желтоқсандағы жағдай бойынша).

Параграф 4. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі» өлшемі бойынша бағалау

30. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі» өлшемі бойынша бағалау «мемлекеттік органның интернет-ресурсында мемлекеттік қызметтерді көрсету туралы ақпараттың болуы» және «электрондық үкімет» веб-порталында мемлекеттік қызметтерді көрсету туралы ақпараттың болуы» көрсеткіштері бойынша анықталады.

31. Бағалау келесі формула бойынша жүргізіледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K4=P1+P2$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M2=M1$$

K4 – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M2 – аталған өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

P1 – «мемлекеттік органның интернет-ресурсында мемлекеттік қызметтерді көрсету туралы ақпараттың болуы» көрсеткішінің мағынасы;

P2 – «электрондық үкімет» веб-порталында мемлекеттік қызметтерді көрсету туралы ақпараттың болуы» көрсеткішінің мағынасы.

32. «Мемлекеттік органның интернет-ресурсында мемлекеттік қызметтерді көрсету туралы ақпараттың болуы» көрсеткіші бойынша бағалау мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді (дәстүрлі және электрондық түрдегі) көрсету, рәсімдері мен мерзімдері туралы ақпараттың болуы мен қолжетімділігі пәніне есептік кезеңнің 4-тоқсанында мемлекеттік органдардың ресми интернет-ресурстарының талдау қорытындылары бойынша анықталады. Бағалау кезінде келесі мәліметтердің болуы есептеледі:

1) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің паспорты.

Егер мемлекеттік көрсетілетін қызмет электрондық түрде көрсетілетін жағдайда, «электрондық үкімет» порталындағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтің тиісті парағына сілтемесі көрсете отырып қызметті алу тәртібі

жөніндегі толық ақпараттың болуы бағаланады.

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бекітілген стандарттары.

Егер мемлекеттік көрсетілетін қызметтің бекітілген стандарты болмаған жағдайда, стандарттың жобасы есептеледі. Соған қоса, талқылау міндеттері бар, талқылаудың басталу және аяқталу күндерін көрсетілген стандарттың жобасы е с е п т е л е д і .

3) Электрондық мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттері.

4) Байланыс мәліметтер, мемлекеттік органның жұмыс істеу кестесі, «электрондық үкімет» мәселелері бойынша бірыңғай байланыс орталығының телефондарын көрсете отырып мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің нәтижелеріне шағымдану тәртібі туралы ақпарат.

Мемлекеттік органның интернет-ресурсында орналасқан жоғарыда аталған құжаттар (мемлекеттік қызметтер көрсетудің стандарттары мен электрондық қызметтердің регламенттері) келесі талаптарға сай болу қажет:

барлық стандарттар, электрондық қызметтердің регламенттері немесе олардың сілтемелері «мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» тарауында о р н а л а с т ы р ы л у ы қ а ж е т ;

сілтеменің атауы құжаттың түрін (стандарт, регламент) және мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы көрсетілу қажет;

құжатты алу файлы.doc. форматында болу қажет;

барлық стандарттар мен регламенттердің (болған жағдайда бекіткен адамның немесе бекіткен құжаттың атауы, нөмірі мен бекітілген күні) деректемелері к ө р с е т і л е д і .

Жоғарыда аталған міндеттер сақталмаған жағдайда мемлекеттік органның интернет-ресурсында орналасқан құжат есептелмейді және тиісінше бал қ о й ы л м а й д ы .

33. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$P1 = k * \left(\frac{0.35 * a + 0.2 * c + 0.15 * f}{d} + \frac{0.3 * b}{e} \right)$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$P1 = m * \left(\frac{0.35 * a + 0.2 * c + 0.15 * f}{d} + \frac{0.3 * b}{e} \right)$$

P1 – аталған көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқару органның бағасы ;

k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 3-ке тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы

көрсеткіш бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 10-ға тең);

a – мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары бар мемлекеттік қызметтердің саны;

b – электрондық мемлекеттік қызметтердің регламенттері бар мемлекеттік қызметтердің саны;

c – интернет-ресурста орналасқан мемлекеттік көрсетілетін қызметтер паспорттарының саны;

f – мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің нәтижелеріне шағымдану тәртібі жөніндегі ақпараты бар мемлекеттік қызметтердің саны;

d – Тізілімге сәйкес мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің жалпы саны;

e – электрондық форматта мемлекеттік органмен «электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны.

34. «Электрондық үкімет» веб-порталында мемлекеттік қызметтерді көрсету туралы ақпараттың болуы» көрсеткіші бойынша бағалау тек ғана орталық мемлекеттік органдарда жүргізіледі.

Бағалау электрондық мемлекеттік көрсетілген қызметтерді көрсету, рәсімдері мен мерзімдері туралы ақпараттың болуы мен қолжетімділігі пәніне мемлекеттік органдардың ресми интернет-ресурстарының, сондай-ақ «электрондық үкімет» порталын талдау қорытындылары бойынша анықталады, атап айтқанда:

1) мемлекеттік органмен тоқсан сайын «электрондық үкімет» порталына орналастыру үшін, соның ішінде Министрліктің сұранысы бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі туралы түсіндірме ақпаратты ұсыну;

2) мемлекеттік органның ведомстволық интернет-ресурсында және «электрондық үкімет» порталында мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпараттың өзектігін тоқсан сайын енгізілген өзгерістер немесе оларыдың жоқтығы туралы Министрлікті міндетті түрде хабардар етіп қамтамасыз ету.

35. Бағалау келесі формула бойынша жүргізіледі:

$$P2 = k * \frac{a}{b}$$

P2 – аталған көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

k – 2-ге тең алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент;

a – Министрліктің сұранысы бойынша орталық мемлекеттік органдардан алынған жауаптардың саны;

b – Министрлікпен бағаланатын мемлекеттік органдардың тарапына жіберілген жалпы сұраныстардың саны.

Параграф 5. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі» өлшемі бойынша бағалау

32. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі» өлшемі бойынша бағалау тек ғана орталық мемлекеттік органдарда жүргізіледі. Бағалау Тізілімде көрсетілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бекітілген стандарттарын талдау негізінде жүргізіледі.

33. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

$$K5 = \frac{a1 + a2 + .. + az}{z}$$

$K5$ – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;
 a – мемлекеттік қызметке қойылатын қорытынды баға;
 z – Тізілімге сәйкес мемлекеттік органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің жалпы саны.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметке қойылатын қорытынды бағаны санау келесі формула бойынша жүргізіледі:

$$a = b * d * \frac{x}{y}$$

егер $y = 0$, онда $a = b * d$
 x – мемлекеттік қызметті көрсету үшін мемлекеттік органмен ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден сұратылатын құжаттардың саны;

y – мемлекеттік қызметті көрсету үшін мемлекеттік органмен ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынатын құжаттардың саны;

b – осы Әдістеменің 9-қосымшасына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметке қойылатын бал;

d – мемлекеттік көрсетілетін қызметтің көрсету мерзіміне сәйкес қойылатын қосымша коэффициент.

Егер бағалау кезінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтің стандарты бекітілмеген жағдайда, мемлекеттік көрсетілетін қызметке қойылатын қорытынды балл 0 тең.

Егер, дәстүрлі әдіспен көрсетілетін мемлекеттік қызмет бойынша Министрлік пен бағаланатын мемлекеттік орган басшысының орынбасарларымен қол қойылған мемлекеттік қызметті электрондық форматқа ауыстыру мүмкін еместігі жөнінде бірлескен хаттама болған жағдайда, аталған мемлекеттік қызметке қойылатын қорытынды балл 10-ға тең.

Егер, орталық мемлекеттік орган «бір терезе» принципі бойынша жұмыс

істейтін халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсету мүмкінсіздігі жөнінде Ведомствоаралық комиссияның шешімін ұсынған жағдайда, мемлекеттік орган халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетіледі деп саналады және оған тиісті балл қойылады.

Егер, есептік кезеңде орталық мемлекеттік органмен Тізімге мемлекеттік қызметтерді қосу бойынша жұмыс жүргізілген жағдайда, мемлекеттік көрсетілетін қызметке осы Әдістеменің 9-қосымшасына сәйкес қойылатын баллға қосымша 3 балл қойылады.

Егер, мемлекеттік көрсетілетін қызмет дәстүрлі әдіспен тек ғана мемлекеттік органда көрсетілсе, алайда оны көрсету барысында ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынатын құжаттар болған жағдайда, мемлекеттік көрсетілетін қызметке қойылатын қорытынды баллды санау осы Әдістеменің 9-қосымшасына сәйкес қойылатын баллды (b) мемлекеттік көрсетілетін қызметтің көрсету мерзіміне сәйкес қойылатын қосымша коэффициентке (d) көбейту арқылы анықталады.

Қосымша коэффициент стандарттарда көрсетілген мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдеріне сәйкес қойылады:

егер мемлекеттік көрсетілетін қызметте көрсету мерзімі 5 жұмыс күні немесе одан аз болса, қосымша коэффициент (d) 1 тең;

егер мемлекеттік көрсетілетін қызметте көрсету мерзімі 5 жұмыс күнінен көп болса, қосымша коэффициент (d) 0,8 тең.

Параграф 6. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі» өлшемі бойынша бағалау

34. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі» көрсеткіші бойынша бағалау мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзуды алдын алу шаралары бойынша жүргізілген шаралар жөніндегі мемлекеттік органдармен Агенттікке мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына бақылау жүргізу шеңберінде мемлекеттік органдармен ұсынылатын ақпарат негізінде жүргізіледі.

35. Бағалау келесі формула бойынша жүргізіледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K6 = m * \frac{a}{b}$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M3 = m * \frac{a}{b}$$

К6 – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

М3 – аталған өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 6-ға тең);

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

a – мемлекеттік органмен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзуды алдын алу шаралары бойынша жүргізілген шаралардың (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзғаны үшін функционалдық міндеттеріне кіретін мемлекеттік қызметшілерге қатысты қабылданған тәртіптік сипаттағы шаралардың) саны;

b – мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттері бұзуларының жалпы саны.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерін бұзылуы деп көрсетілетін қызметтер алушаларының мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына дәлелденген шағымдары мен мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзулар түсініледі.

Параграф 7. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы» өлшемі бойынша бағалау

36. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы» өлшемі келесі көрсеткіштер бойынша анықталады:

«мемлекеттік көрсетілетін қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы» «электрондық үкімет» порталы арқылы лицензиялауға келіп түскен өтініштердің уақытылы тіркелуі»;

«лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен өтініштерді уақытылы тіркелуі» ;

«электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық мемлекеттік қызметтерді уақытылы көрсетілуі».

37. Аталған өлшем бойынша бағалау осы Әдістеменің 10-қосымшасындағы нысанға сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы жөнінде орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен ұсынылған ақпараттарының негізінде жүргізіледі.

Ақпаратта көрсетілген мемлекеттік қызметтер және белгіленген көрсету мерзімдерінің бұзу деректері туралы, соның ішінде халыққа қызмет көрсету

орталықтары арқылы, мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты мекемеде) көрсетілген қызметтер туралы мәліметтер көрсетіледі.

38. Агенттікпен аталған өлшем бойынша әділетті бағалау мақсатында Министрліктің «ХҚКО» ҮАЖ-нен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің көрсету мерзімдерін бұзу деректерінің саны сұратылады.

Аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен ұсынылған ақпарат пен «ХҚКО» ҮАЖ-нен алынған ақпарат арасында айырмашылық анықталған жағдайда, бастапқы «ХҚКО» ҮАЖ-нен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің көрсету мерзімдерін бұзу туралы ақпарат қ о л д а н ы л а д ы .

39. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K7 = P1 + P2 + P3 + P4$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M4 = P1 + P2 + P3 + P4$$

K7 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M4 – осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

P1 – «мемлекеттік көрсетілетін қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы» көрсеткішінің мағынасы;

P2 – «электрондық үкімет» порталы арқылы лицензиялауға келіп түскен өтініштердің уақытылы тіркелуі» көрсеткішінің мағынасы;

P3 – «лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен өтініштерді уақытылы тіркелуі» көрсеткішінің мағынасы;

P4 – «электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық мемлекеттік қызметтерді уақытылы көрсетуі» көрсеткішінің мағынасы.

Егер өлшем бойынша алынған нәтиже теріс мағынаны қабылдаған жағдайда, мемлекеттік органға 0 бағасы қойылады.

40. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы» көрсеткіші келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$P1 = k * (1 - (\frac{a + c}{b + d} * 10000))$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$P1 = m * (1 - (\frac{a + c}{b + d} * 10000))$$

P1 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік/ жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы

өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 10-ға тең);
m – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 20-ға тең);

a – халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) белгіленген мерзімі бұзылып көрсетілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны;

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

c – мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) белгіленген мерзімі бұзылып көрсетілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны;

d – мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты мекемеде) көрсетілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жалпы саны;

10000 – көрсетілген 10000 қызметке шағымдардың орта мәнін анықтау үшін коэффициент.

Егер осы көрсеткіш бойынша алынған нәтиже теріс мағынасын қабылдаған жағдайда, мемлекеттік органға аталған көрсеткіш бойынша 0 бағасы қойылады.

41. «Электрондық үкімет» порталы арқылы лицензиялауға келіп түскен өтініштерді уақытылы тіркелуі» көрсеткіші бойынша «е-лицензиялау» мемлекеттік дерекқоры» ақпараттық жүйесінде (бұдан әрі – ЕЛ МД АЖ) лицензиар болып табылатын мемлекеттік органның жауапты адамдарымен өтініштердің келіп түскен күні тіркелуі бағаланады. Мемлекеттік органға өтініштер жұмыс емес күндері немесе жұмыс күні аяқталғаннан кейін келіп түскен жағдайда өтініштердің тіркеу күні болып келесі бірінші жұмыс күні саналады.

«Электрондық үкімет» порталы арқылы лицензиялауға келіп түскен өтініштерді уақытылы тіркелуі» көрсеткіші келесі формула бойынша есептеледі:

$$P2 = a * \frac{100}{b} * (-0.3), \text{ егер } a * \frac{100}{b} < 10$$

$$P2 = -3, \text{ егер } a * \frac{100}{b} \geq 10$$

P2 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік/ жергілікті атқарушы органның бағасы;

a – есептік кезеңде «электрондық лицензиялау» порталынан келіп түскен өтініштерді берілген күні тіркелмеген өтініштердің саны;

b – есептік кезеңде «электрондық лицензиялау» порталынан келіп түскен өтініштердің жалпы саны.

42. «Лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен өтініштерді уақытылы тіркелуі» көрсеткіші бойынша «электрондық лицензиялау» порталынан келіп

түскен ЕЛ МД АЖ лицензиар болып табылатын мемлекеттік органның жауапты адамдарымен қағаз нұсқаулықтағы өтініштердің келіп түскен күні өтініштердің тіркелуі бағаланады. Мемлекеттік органға өтініштер жұмыс емес күндері немесе жұмыс күні аяқталғаннан кейін келіп түскен жағдайда өтініштердің тіркеу күні болып келесі бірінші жұмыс күні саналады. Аталған көрсеткіш бойынша бағалауға есептік кезеңде қағаз нұсқасында келіп түскен әр лицензия түрі бойынша тіркеу журналынан кездейсоқ алынған 25 өтініштер (бұдан әрі – бағаланатын өтініштердің саны) жатады. Егер мемлекеттік органға есеп кезеңінде лицензиялауға 25 өтініштен аз түскен жағдайда барлық өтініштер бағаланады. Егер мемлекеттік органда тіркеу журналы болмаған жағдайда қағаз нұсқасында лицензиялауға келіп түскен өтініштерді тіркейтін әрбір журнал немесе Электрондық құжат айналымының біріңғай жүйесіндегі мәліметтер қ а р а л а д ы .

«Лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен өтініштерді уақытылы тіркелуі» көрсеткіші келесі формула бойынша есептеледі:

$$P3 = a * \frac{100}{b} * (-0.3), \text{ егер } a * \frac{100}{b} < 10$$

$$P3 = -3, \text{ егер } a * \frac{100}{b} \geq 10$$

P3 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік/ жергілікті атқарушы органның бағасы ;

a – есептік кезеңде қағаз нұсқасында келіп түскен өтініштерді берілген күні тіркелмеген өтініштердің саны ;

b – есептік кезеңде есептік кезеңде қағаз нұсқасында келіп түскен өтініштердің жалпы саны .

43. Лицензиар болып табылмайтын мемлекеттік органдарда «электрондық лицензиялау» порталы арқылы түскен өтініштердің уақытылы тіркелуі» және «лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен өтініштерді уақытылы тіркелуі» көрсеткіштері бойынша бағалау жүргізілмейді.

44. «Электрондық мемлекеттік қызметтерді «электрондық үкімет» порталы арқылы уақытылы көрсетілуі» көрсеткіші бойынша есептік кезеңде электрондық қызметтер көрсету регламентіне сәйкес электрондық мемлекеттік қызметтерді «электрондық үкімет» порталы арқылы ауқытылы көрсетілуі бағаланады.

«Электрондық мемлекеттік қызметтерді «электрондық үкімет» порталы арқылы уақытылы көрсетілуі» көрсеткіші келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$P4 = k * \frac{0.3 * a + 0.7 * c}{b}$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$P4 = m * \frac{0.3 * a + 0.7 * c}{b}$$

$P4$ – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік/ жергілікті атқарушы органның бағасы ;

k – (-4-ке тең) алынған нәтижелерді таразылы мағынаға келтіруге арналған коэффициент ;

m – (-10-ға тең) алынған нәтижелерді таразылы мағынаға келтіруге арналған коэффициент ;

a – «электрондық үкімет» порталы арқылы мерзімі бұзылып көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны;

c – өңделмеген («жауабы жоқ» статусы бар) электрондық өтініштердің саны;

b – «электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің жалпы саны.

Параграф 8. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің нәтижелеріне шағымдану» өлшемі бойынша бағалау

45. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге шағымдану» өлшемі бойынша бағалау осы Әдістеменің 11-қосымшасындағы нысанға сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге шағымдану жөнінде орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен ұсынылған ақпараттарының негізінде жүргізіледі .

Ақпаратта мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алған көрсетілетін қызметтерді алушылар, олардың мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы және мемлекеттік органның (ведомстволық бағыныстағы мекеменің) өзімен көрсетілген қызметтерге шағымдары туралы, сондай-ақ мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мәселелері бойынша келіп түскен шағымдардың қарау мерзімдері мен қабылданған шаралар туралы көрсетіледі.

Бағалау кезінде көрсетілетін қызметтерді алушылардан орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдарға, халыққа қызмет көрсету орталықтарына және Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығына (бұдан әрі – Байланыс орталығы) мемлекеттік қызметтер көрсететін мемлекеттік органдары қызметкерлерінің әрекетіне (әрекетсіздігіне), мемлекеттік қызметтердің материалдық-техникалық және басқа да мемлекеттік қызмет көрсетудегі үдерістерді қамтамасыз етілуіне, соның ішінде электронды үкімет порталына келіп түскен шағымдар, сондай-ақ мемлекеттік органдар қызметкерлерінің әрекеттерін (әрекетсіздігін) сот сатысында шағымданулары есептеледі .

46. Агенттікпен аталған өлшем бойынша әділетті бағалау мақсатында Байланыс орталығынан берілген шағымдардың жалпы саны, мемлекеттік қызметтер саласындағы шағымдарды қарау мерзімдері, орталық мемлекеттік органдардың, жергілікті атқарушы органдардың, халыққа қызмет көрсету орталықтарының және көрсетілетін қызметті берушілердің Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шағымдарды қарау мерзімінде жол берген бұзушылықтарының саны, мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне және мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауын және көрсетілетін қызметті алушының байланыс деректерін көрсете отырып, мемлекеттік көрсетілетін қызметтің бекітілген стандартына сәйкес келмейтініне шағымдар саны, орталық мемлекеттік органдар және жергілікті атқарушы органдардың қызметкерлерінің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдар саны көрсетілген ақпарат сұратылады.

Аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен ұсынылған ақпарат пен Байланыс орталығынан алынған ақпарат арасында айырмашылық анықталған жағдайда, бастапқы Байланыс орталығынан шағымдар туралы ақпарат қолданылады.

47. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K8 = k * (1 - (\frac{a}{b} * 100000))$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M5 = m * (1 - (\frac{a}{b} * 100000))$$

$K8$ – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

$M5$ – осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 10-ға тең);

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

a – мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге көрсетілетін қызметтер алушыларынан келіп түскен шағымдардың жалпы саны;

b – көрсетілетін қызметтер алушыларының жалпы саны;

100 000 – көрсетілген 100 000 мемлекеттік көрсетілетін қызметке шағымдардың орта мәнін анықтау үшін коэффициент.

48. Бағаланатын мемлекеттік органмен мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамамен белгіленген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелері бойынша келіп түскен шағымдарды қарау мерзімдері бұзылған жағдайда аталған өлшем бойынша бағаланатын мемлекеттік органның жалпы

бағасынан айыппұл баллдары шегеріледі.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелері бойынша келіп түскен шағымдарды қарау мерзімдерін бұзғаны үшін әр анықтап белгіленген дерек бойынша 0,2 айыппұл бал шегерілу көзделеді. Көрсетілетін қызметтер алушыларының шағымдарын қарау мерзімдерін бұзғаны үшін айыппұл бал шегеру сомасы 3 баллдан көп бола алмайды.

Егер осы өлшем бойынша алынған нәтиже теріс мағынасын қабылдаған жағдайда, мемлекеттік органға аталған өлшем бойынша 0 бағасы қойылады.

Параграф 9. «Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемі бойынша бағалау

49. «Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемі бойынша бағалау «электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі» және «халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі» көрсеткіштері бойынша жүргізіледі.

50. Бағалау осы Әдістеменің 12-қосымшасындағы нысанға сәйкес «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтерге өтініштердің саны жөнінде орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен ұсынылған ақпараттарының негізінде жүргізіледі.

51. Бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K9 = P1 + P2$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M6 = P1 + P2$$

K3 – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M1 – аталған өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

P1 – «электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі» көрсеткішінің мағынасы;

P2 – «халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі» көрсеткішінің мағынасы.

52. «Электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі» көрсеткіші бойынша бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$P1 = k * \frac{a}{a + b}$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$P1 = m * \frac{a}{a + b}$$

P1 – аталған көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік/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 7-ге тең);

a – «электрондық үкімет» және ведомстволық портал арқылы көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге берілген электрондық өтініштердің саны;

b – «электрондық үкімет» және ведомстволық портал арқылы көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге берілген қағаз нұсқасындағы өтініштердің саны.

53. «Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі» көрсеткіші бойынша бағалау келесі формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$P1 = k * \frac{a}{a + b}$$

2) жергілікті атақарушы органдар бойынша:

$$P1 = m * \frac{a}{a + b}$$

3) P2 – аталған көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 3-ке тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік маңызына жеткізу үшін коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 3-ке тең);

a – баламалы негізде халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу үшін өтініштердің саны;

b – тікелей бағаланатын мемлекеттік органға баламалы негізде көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу үшін қағаз нұсқасында келіп түскен өтініштердің саны.

Министрлік мемлекеттік органдармен ұсынылған ақпаратты олармен көрсетілетін электрондық қызметтердің сараптау арқылы тексереді.

4. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету бойынша мемлекеттік органдардың қорытынды бағасы

58. Мемлекеттік органдардың қорытынды бағасы барлық өлшемдер бойынша есептеуден алынған қорытындыларды қосу және алынған нәтижені оңалту коэффициентіне көбейту арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$O1 = (K1 + K2 + K3 + K4 + K5 + K6 + K7 + K8 + K9) * PC$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша

$$O2 = (M1 + M2 + M3 + M4 + M5 + M6) * PM$$

O1 – орталық мемлекеттік органның мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету бойынша қорытынды бағасы;

O2 – жергілікті атқарушы органның мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету бойынша қорытынды бағасы;

K – орталық мемлекеттік органның бағалау өлшемдері;

M – жергілікті атқарушы органның бағалау өлшемдері.

PC – орталық мемлекеттік органдар үшін оңалту коэффициенті;

PM – жергілікті атқарушы органдар үшін оңалту коэффициенті.

59. Тиімділіктің қорытынды бағасының мағынасы 100-ден асқан жағдайда, қорытынды баға 100 балға тең болып саналады.

60. Оңалту коэффициенті – басқа бағаланатын мемлекеттік органдармен салыстырғанда мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша жоғарлатылған жүктемесі бар мемлекеттік органның қорытынды бағасының түзету мақсатында саналатын көрсеткіш.

61. Оңалту коэффициенті «жүктеме индексі» көрсеткішімен өлшенетін бағаланатын мемлекеттік органның жүктеулі деңгейі негізінде анықталады.

62. Жүктеме индексі орташа деңгейге тең немесе одан жоғары мемлекеттік органдар үшін оңалту коэффициенті (бірқалыпты кадаммен) 1,01-ден 1,10-ге дейінгі аралықтағы мағыналарды қабылдайды - аталған мемлекеттік органдар ең жүктеуліден аз жүктеуліге бірқалыпты үлестіріледі. Ең жоғары жүктеме индексі бар мемлекеттік органға қолданылатын оңалту коэффициентінің мағынасы 1,10 құрайды.

63. Жүктеме индексі орташа дәрежеден төмен мемлекеттік органдар үшін оңалту коэффициенті 1-ге тең болып қабылданады.

64. Орташа жүктеме индексі орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар үшін жеке анықталады және бағаланатын орталық мемлекеттік органдардың/жергілікті атқарушы органдардың жүктеме индекстерінің орташа арифметикалық мағынасы болып саналады.

65. Оңалту коэффициенті әр бағаланатын мемлекеттік орган үшін жеке

саналады. Мемлекеттік органдардың оңалту коэффициенттерінің ең жоғарғы және төмен мағыналарының анықтауы орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар үшін жеке жүргізіледі.

66. Жүктеме индексі – мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша мемлекеттік органға жүктеме деңгейін анықтайтын құрама көрсеткіш.

Орталық мемлекеттік органдар үшін жүктеме индексі келесі көрсеткіштердің негізінде есептеледі:

есептік кезеңде бағаланатын мемлекеттік органмен көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны;

Тізілімге сәйкес бағаланатын мемлекеттік органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны.

Жергілікті атқарушы орган үшін жүктеме индексі келесі көрсеткіштердің негізінде есептеледі:

бағаланатын жергілікті атқарушы органмен көрсетілген қызметтердің жалпы санын облыс, республикалық маңызы бар қала, астана халқының орта жылдық санына бөлу арқылы есептелетін есептік кезеңде жан басына шаққанда бағаланатын жергілікті атқарушы органмен көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны. Халықтың орта жылдық саны өткен жылдың қорытындысы бойынша Қазақстан Республикасы Статистика агенттігінің веб-сайтында жарияланатын ресми көрсеткіш болып саналады.

Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны.

67. Жүктеме индексін есептеу Осы Әдістеменің 66-тармағында көрсетілген көрсеткіштерді көбейту және ұзындық көлемі әдісімен салыстырмалы түрге келтіру арқылы жүргізіледі.

68. Жеке орталық мемлекеттік орган үшін жүктеме индексін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$SK_i = b_i * c_i$$

SK_i – жеке мемлекеттік органның жүктеме индексі (i);

b_i – бағаланатын орталық мемлекеттік органмен (i) есептік кезеңде көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші;

c_i – Тізілімге сәйкес бағаланатын орталық мемлекеттік органмен (i) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші.

Жеке жергілікті атқарушы орган үшін жүктеме индексін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$SM_m = d_m * f_m$$

SM_m – жеке мемлекеттік органның жүктеме индексі (m);

d_m – бағаланатын жергілікті атқарушы органмен (m) есептік кезеңде жан басына шаққанда көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші;

f_m – Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органмен (m) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші.

69. Бағаланатын орталық мемлекеттік органмен есептік кезеңде көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткішін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$b_i = (R_i - R_{\min}) / (R_{\max} - R_{\min})$$

R_i – есептік кезеңде бағаланатын орталық мемлекеттік органмен (i) көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының көрсеткіші;

R_{\min} – есептік кезеңде барлық бағаланатын орталық мемлекеттік органдармен көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны көрсеткішінің ең төмен мағынасы;

R_{\max} – есептік кезеңде барлық бағаланатын орталық мемлекеттік органдармен көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны көрсеткішінің ең жоғарғы мағынасы.

Бағаланатын жергілікті атқарушы органмен есептік кезеңде жан басына шаққанда көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткішін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$d_m = (N_m - N_{\min}) / (N_{\max} - N_{\min})$$

N_m – есептік кезеңде бағаланатын жергілікті атқарушы органмен (m) жан басына шаққанда көрсетілген мемлекеттік қызметтер санының көрсеткіші;

N_{\min} – есептік кезеңде барлық бағаланатын жергілікті атқарушы органдармен жан басына шаққанда көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны көрсеткішінің ең төмен мағынасы;

N_{\max} – есептік кезеңде барлық бағаланатын жергілікті атқарушы органдармен жан басына шаққанда көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны көрсеткішінің ең жоғарғы мағынасы.

70. Тізілімге сәйкес бағаланатын орталық мемлекеттік органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткішін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$c_i = (T_i - T_{\min}) / (T_{\max} - T_{\min})$$

T_i – Тізілімге сәйкес бағаланатын орталық мемлекеттік органмен (i) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының көрсеткіші;

T_{\min} – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын орталық мемлекеттік органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің ең төмен мағынасы;

T_{\max} – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын орталық мемлекеттік органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің ең жоғары мағынасы.

Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткішін санау келесі формула бойынша есептеледі:

$$f_m = (L_m - L_{\min}) / (L_{\max} - L_{\min})$$

L_m – Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органмен (m) көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының көрсеткіші;

L_{\min} – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің ең төмен мағынасы;

L_{\max} – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің ең жоғары мағынасы.

71. Алынған бағаның нәтижелеріне сәйкес мемлекеттік органның қызметі тиімділігінің деңгейі анықталады. Мемлекеттік орган тиімділігінің жоғарғы деңгейі 100-ден 90 баллға, орташа деңгей – 70-тен 90-ға дейін, төмен деңгей – 50-ден 70-ке дейінгі бағаның көрсеткішіне сәйкес келеді. Тиімсіз деп бағалау қорытындылары бойынша 50 баллдан аз алған мемлекеттік органның қызметі болып табылады.

72. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындысында:

бағаланатын мемлекеттік органның атауы;
барлық өлшемдер бойынша бағалардың кестесі;
өлшемдер бойынша мемлекеттік органның қызметі тиімділігінің талдауы;
қорытындылар мен ұсыныстар болады.

5. Тиісті емес есептік ақпарат ұсынғаны үшін бағаланатын мемлекеттік органдардың жауапкершілігі

73. Бағаланатын мемлекеттік орган толық және дұрыс есептік ақпаратты осы Әдістеменің 6-8- және 10-12-қосымшаларына сәйкес, Кестемен белгіленген мерзімдерде Агенттікке және Министрлікке ұсынады.

74. Толық немесе дұрыс есептік ақпарат уақтылы ұсынылмаған жағдайда, мемлекеттік органның осы бағыт бойынша қорытынды бағасынан айыппұл балдары шегеріледі.

75. Агенттікке немесе Министрлікке Кестемен белгіленген мерзімнен кейін ұсынылған есептік ақпарат уақтылы ұсынылмаған деп танылады.

Уақтылы ұсынылмаған есептік ақпаратты ұсынған мемлекеттік органнан 1,5 айыппұл бал шегерілу көзделеді.

76. Әдістеменің қосымшаларына сәйкес толтырылмаған немесе есептік мәліметтердің құрамына қойылған талаптармен көзделген элементтер (қосымшалар, тараулар, бөлімдер, кестелер, көрсеткіш мәндері және басқалары) болмаған ақпарат толық емес болып табылады.

77. Толық емес есептік ақпаратты ұсынған мемлекеттік органның қорытынды бағасынан 2 айыппұл бал шегерілу көзделеді.

78. Қайта тексеру барысында шындыққа сәйкес келмейтін деректер анықталған жағдайда есептік ақпарат анық емес деп танылады.

79. Аталған анық емес деректер бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарындағы мәліметтерді қайта тексеру нәтижесі бойынша жасалатын осы Әдістеменің 13-қосымшасындағы нұсқаға сәйкес салыстырып тексеру актісінде анықтап белгіленуі тиіс.

80. Анық емес есептік ақпаратты ұсынған мемлекеттік органнан әр анықтап белгіленген дерек үшін 0,2 айыппұл бал шегерілу көзделеді. Анық емес есептік ақпаратты ұсынғаны мемлекеттік органның қорытынды бағасынан үшін айыппұл бал шегеру сомасы 5 балдан көп бола алмайды.

81. Анықталған деректер бойынша ақпарат мемлекеттік орган қызметінің тиімділігін бағалау нәтижелері туралы қорытындысының «Қорытындылар мен ұсыныстар» тарауында көрсетіледі.

6. Бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарындағы мәліметтерді қайта тексеру

82. Жүйенің 51 тармағына сәйкес Агенттік бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарындағы мәліметтерге қайта тексеру (бұдан әрі – Қайта тексеру) жүргізеді.

83. Қайта тексеру бағаланатын мемлекеттік органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша ақпараттың нақтылығын анықтау пәніне жүргізіледі.

84. Қайта тексеру растайтын құжаттарды (ведомстволық есептер, хаттамалар, хаттар, басқа мемлекеттік органдардың тексеру нәтижелері және т.б.) жинақтау және талдау арқылы жүргізіледі.

85. Агенттік бағаланатын мемлекеттік органдардан қайта тексеру шеңберінде растайтын құжаттардың қағаз және электрондық көшірмелерін сұратады және ала алады.

86. Есептік мәліметтерін қайта зерттеу және растайтын құжаттарымен танысуға қажетті мемлекеттік органдардың тізімі және Қайта тексеру мерзімдері Жұмыс тобымен анықталады.

7. Бағалау қорытындыларына шағымдану тәртібі

87. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері жөнінде қорытынды алған күннен бастап бағалау нәтижелерімен келіспеген жағдайда бағаланатын мемлекеттік орган бес жұмыс күн ішінде Агенттікке және Министрлікке дәлелді құжаттармен бірге қарсылықтарын жолдайды.

88. Бағалау қорытындыларына шағымдану растайтын құжаттардың ұсынуымен бірге дәлелді және негізді болады. Қарсылықтар дәлелді құжаттар болған жағдайда қаралады.

89. Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы нормативтік құқықтық актілердің ережелеріне шағымдану қаралмайды.

90. Бағалау қорытындыларына қарсылықтар болмаған жағдайда бағаланатын мемлекеттік орган мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері жөнінде қорытынды алған күннен бастап бес жұмыс күн ішінде Агенттікке тиісті хабарлама жолдайды. Белгіленген мерзімнен кейін бағаланатын мемлекеттік органдардың жолданған қарсылықтары қабылданбайды.

91. Қарсылықтарды қарау үшін Агенттікте шағымдарды ұсынған мемлекеттік органдардың бағалауына қатысқан қызметкерлер кіре алмайтын Агенттік пен Министрліктің, сондай-ақ Қазақстан Республикасының Президенті Әкімшілігінің, Қазақстан Республикасының Премьер-Министрі Кеңесінің және Қазақстан Республикасы Экономика және бюджеттік жоспарлау министрлігінің қызметкерлері құрамында Арнайы комиссия құрылады.

Арнайы комиссияның құрамы мен саны Агенттікпен жоғарыда аталған мемлекеттік органдармен келісім бойынша анықталады, алайда 5 адамнан кем болмауы тиіс.

92. Бағаланатын мемлекеттік органдардан қарсылықтар түскен күннен бастап бес жұмыс күн ішінде Агенттікпен осы Әдістеменің 14-қосымшасындағы нысанға сәйкес бағалау нәтижелері бойынша қайшылықтар кестесі әзірленіп, Арнайы комиссия қарауына енгізіледі.

93. Арнайы комиссия қарсылықтарды ұсынған бағаланатын мемлекеттік органдардың өкілдері шақырылатын қарсылықтарды қарайтын және бағалау нәтижелерінің әділеттігін анықтайтын мәжілістерді өткізеді.

94. Комиссия мәжілісінің нәтижелері бойынша және қарсылықтарды қарау нәтижелері жөнінде алқалық шешім қабылдағаннан кейін Қайшылықтар кестесі қайта әзірленіп, Арнайы комиссия төрағасымен және бағаланатын мемлекеттік органның өкілімен қол қойылады, бағаланатын мемлекеттік органның назарына ж е т к і з і л е д і .

95. Қарсылықтарды қарау нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетудің бағалау нәтижелері туралы түзетілген қорытындылар Агенттікпен Сараптамалық комиссияның жұмыс органына және бағаланатын мемлекеттік органдарға бағаланатын мемлекеттік органдардан қарсылықтар келіп түскен күннен бастап он бес жұмыс күн ішінде жолданады.

96. Министрлікпен Агенттікке жыл сайын 15 ақпанға дейін «ХҚКО» БІАЖ-нен және Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығынан мемлекеттік органдар және мемлекеттік қызметтер кесінінде «Мемлекеттік қызметтерге шағымдану» және «Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы» өлшемдері бойынша ақпарат ұсынылады.

8. Бағаланатын мемлекеттік органды қайта құру немесе тарату

97. Есептік кезеңнен кейінгі бірінші жартыжылдықта бағаланатын мемлекеттік орган қайта құрылған немесе таратылған жағдайда аталған мемлекеттік органды бағалау құқықтық мирасқор-мемлекеттік органның бағалау шеңберінде жүргізіледі және құқықтық мирасқор-мемлекеттік органның қорытынды бағасында есептеледі.

98. Есептік кезеңнен кейінгі екінші жартыжылдықта бағаланатын мемлекеттік орган қайта құрылған немесе таратылған жағдайда аталған мемлекеттік орган бағаланбайды және аталған мемлекеттік орган қызметінің талдауы бағалаудың қорытындылары бойынша құқықтық мирасқор-мемлекеттік органға берілетін қорытындылар мен ұсыныстарды әзірлеу барысында есептеледі.

99. Есептік кезеңнен кейінгі екінші жартыжылдықта қайта құрылған немесе таратылған мемлекеттік орган қызметінің бағалауы құқықтық мирасқор-мемлекеттік органның қорытынды бағасына кірмейді.

100. Бағаланатын мемлекеттік орган бағаланатын кезеңнен кейінгі жылдың басынан бастап, мемлекеттік органдардың есепті деректерді беру мерзімдері бағалау кестесінде белгіленгенге дейінгі кезеңде қайта ұйымдастырылған немесе таратылған кезде аталған мемлекеттік органды бағалау бағаланатын кезеңдегі

нәтижелер ескеріле отырып жүзеге асырылады.

Берілген функциялар мен өкілеттіктер бойынша бағалау нәтижелері құқықтық мирасқор - мемлекеттік органға ұсынымдар ретінде беріледі.

Мемлекеттік қызметтер

көрсетудің сапасын

бағалау әдістемесіне

1-қосымша

Орталық мемлекеттік органдармен көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін өлшемдері мен көрсеткіштері

№ т/т	Өлшемдер / көрсеткіштер атауы	Үлестік мәні
Үдерісті өлшемдер		
1	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізілімін ұлғайту	5
1.1	Тізілімге жаңадан енгізілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің болуы	5
2	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының сапасы	21
2.1	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің, соның ішінде жергілікті атқарушы органдар үшін бекітілген стандарттарының үлесі	6
2.2	Тізілімге енгізілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша әзірленген, соның ішінде жергілікті атқарушы органдар үшін сыбайлас жемқорлыққа қарсы ғылыми сараптамадан өткен және мүдделі мемлекеттік органдарға келестіруге жіберілген, бірақ есепті кезеңнің соңына бекітілмеген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттар жобаларының үлесі	4
2.3	Есептік кезеңде мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің көрсету мерзімдері қысқартылған және/немесе көрсетілетін қызметтер алушыларынан сұратылатын құжаттардың саны азайтылған мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің өзгертілген стандарттардың үлесі	6
2.4	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын мемлекеттік қызметтер саласындағы заңнамаға сәйкес жария талқылау талаптарына сәйкестігі	5
3	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің сапасы	8
3.1	Бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің үлесі	5
3.2	Мемлекеттік көрсетілген қызметтің регламенті мемлекеттік көрсетілетін қызметтің стандартына сәйкестігі	3
4	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі	5
4.1	Мемлекеттік органның интернет-ресурсында мемлекеттік қызметтерді көрсету туралы ақпараттың болуы	3
4.2	«Электрондық үкімет» веб-порталында мемлекеттік қызметтерді көрсету туралы ақпараттың болуы	2
5	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі	25
6	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі	6

Нәтижелі өлшемдер		
7	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы	10
7.1	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы	10
7.2	«Электрондық үкімет» порталы арқылы лицензиялауға келіп түскен өтініштердің уақытылы тіркелуі	-3
7.3	«Лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен өтініштерді уақытылы тіркелуі	-3
7.4	«Электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық мемлекеттік қызметтерді уақытылы көрсетілуі	-5
8	Мемлекеттік қызметтерге шағымдану	10
9	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі	10
9.1	«Электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі	7
9.2	Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі	3
	БАРЛЫҒЫ	100

**Мемлекеттік қызметтер
көрсетудің сапасын
бағалау әдістемесіне
2-қосымша**

**Жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін
мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін
көрсеткіштер мен өлшемдер**

№ т/т	Өлшемдер / көрсеткіштер атауы	Үлестік мәні
Үдерісті өлшемдер		
1	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің сапасы	25
1.1	Бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің үлесі	15
1.2	Мемлекеттік көрсетілген қызметтің регламенті мемлекеттік көрсетілетін қызметтің стандартына сәйкестігі	10
2	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі	10
2.1	Мемлекеттік органның интернет-ресурсында мемлекеттік қызметтерді көрсету туралы ақпараттың болуы	10
3	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі	15
Нәтижелі өлшемдер		
4	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы	20
4.1	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы	20
4.2	«Электрондық үкімет» порталы арқылы лицензиялауға келіп түскен өтініштердің уақытылы тіркелуі	-3
4.3	«Лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен өтініштерді уақытылы тіркелуі	-3

4.4	«Электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық мемлекеттік қызметтерді уақытылы көрсетілуі	-5
5	Мемлекеттік қызметтерге шағымдану	20
6	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі	10
6.1	«Электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі	7
6.2	Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметтер алушыларының үлесі	3
	БАРЛЫҒЫ	100

**Мемлекеттік қызметтер
көрсетудің сапасын
бағалау әдістемесіне
3-қосымша
Нысан**

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды

(орталық мемлекеттік органның атауы)

(есеп кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Баға
Үдерісті өлшемдер		
1	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізілімін ұлғайту	
2	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының сапасы	
3	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің сапасы	
4	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі	
5	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі	
6	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі	
Нәтижелі өлшемдер		
7	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы	
8	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге шағымдану	

9	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі	
	Өлшемдер бойынша жалпы баға	
	Оңалту коэффициенті	
	Айыппұл балдары	
	Оңалту коэффициентін және шегерілген айыппұл балдарын есептегендегі қорытынды баға	

Орталық мемлекеттік органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша
т и і м д і л і г і н **т а л д а у :**

1) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізілімін ұлғайту» өлшемі
б о й ы н ш а :

2) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының сапасы» өлшемі
б о й ы н ш а :

3) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің сапасы» өлшемі
б о й ы н ш а :

4) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың
қ ол ж е т і м д і л і г і » **ө л ш е м і** **б о й ы н ш а :**

5) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі» өлшемі бойынша:

6) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның
і ш к і б а қ ы л а у ы н ы ң т и і м д і л і г і » **ө л ш е м і б о й ы н ш а :**

7) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы»
ө л ш е м і **б о й ы н ш а :**

8) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге шағымдану» өлшемі бойынша:

9) «Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемі бойынша:

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік
 қызмет істері агенттігі Төрағасының
 орынбасары _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік
 қызмет істері агенттігінің мемлекеттік
 көрсетілетін қызметтердің сапасын
 бағалауға және бақылауға жауапты
 құрылымдық бөлімшенің басшысы _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

« ____ » _____ 20__ ж.

Мемлекеттік қызметтер
көрсетудің сапасын
бағалау әдістемесіне
4-қосымша
Нысан

**Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері
туралы қорытынды**

(жергілікті атқарушы органның атауы)

(есеп кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Баға
Үдерісті өлшемдер		
1	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің сапасы	
2	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі	
3	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі	
Нәтижелі өлшемдер		
4	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы	
5	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге шағымдану	
6	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі	
	Өлшемдер бойынша жалпы баға	
	Оңалту коэффициенті	
	Айыппұл баллдары	
	Оңалту коэффициентін және шегерілген айыппұл баллдарын есептегендегі қорытынды баға	

Жергілікті атқарушы органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша
т и і м д і л і г і н т а л д а у :

1) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің сапасы» өлшемі
б о й ы н ш а :

2) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың
қолжетімділігі» өлшемі бойынша:

3) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның
ішкі бақылауының тиімділігі» өлшемі бойынша:

4) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы»
ө л ш е м і б о й ы н ш а :

5) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге шағымдану» өлшемі бойынша:

6) «Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «

электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемі бойынша:

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік
қызмет істері агенттігі Төрағасының
орынбасары _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік
қызмет істері агенттігінің мемлекеттік
көрсетілетін қызметтердің сапасын
бағалауға және бақылауға жауапты
құрылымдық бөлімшенің басшысы _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«___» _____ 20__ ж.

Мемлекеттік қызметтер
көрсетудің сапасын
бағалау әдістемесіне

5-қосымша

Нысан

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі», «мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі», «мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемдері және «электрондық үкімет» порталынан келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу», «лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу» және «электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық қызметтерді уақытылы көрсету» көрсеткіштері бойынша

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды

_____ (орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның атауы)

----- (есеп беру кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Баға
1	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі	

2	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі	
3	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі	
4	«Электрондық үкімет» порталынан келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу	
5	«Лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу	
6	«Электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық қызметтерді уақытылы көрсету	
	Жалпы баға:	

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

1) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету жөніндегі ақпараттың қолжетімділігі» өлшемі бойынша:

2) «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі» өлшемі бойынша:

3) «Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) «электрондық үкімет» және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі» өлшемі бойынша:

4) «Электрондық үкімет» порталынан келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу» көрсеткіші бойынша:

5) «Лицензиялауға қағаз нұсқасында келіп түскен арыздарды уақытылы тіркеу» көрсеткіші бойынша:

6) «Электрондық үкімет» порталы арқылы электрондық қызметтерді уақытылы көрсету» көрсеткіші бойынша:

Қорытынды мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасының Көлік және коммуникация вице-министрі _____
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Қазақстан Республикасының Көлік және коммуникация министрілігі Мемлекеттік қызметтерді автоматтандыруды бақылау және халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметін үйлестіру комитетінің төрағасы _____
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

« ____ » _____ 20__ ж

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау әдістемесіне

6-қосымша

Нысан

Мемлекеттік қызметтердің тізілімін ұлғайту бойынша ақпарат

(орталық мемлекеттік органның атауы)

(есеп беру кезеңі)

1 кесте

№ т/т	Мемлекеттік қызмет көрсетудің атауы (мемлекеттік қызметтердің Тізілімінде көрсетілген қызметтер)	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер Тізіліміне жаңадан енгізілген (ия/жоқ) Мемлекеттік қызмет көрсету Тізіліміне енгізілген күні, № және акт түрі	Мемлекеттік қызмет орталық мемлекеттік органның аппаратымен, ведомствосым немесе ведомстволық бағынысты мекемемен көрсетіледі (ия/жоқ) (ведомствоның, ведомстволық бағынысты мекеменің атауы)
1	2	3	4
	Барлығы:		

1. Есептік кезеңінде Мемлекеттік қызметтер тізіліміне енгізілген қызметтерді бәсекелестік ортаға берілген және/немесе ұқсас мемлекеттік қызметтерді бірлестіру туралы ақпарат.

2. Қосымша мәліметтер (Тізілімге енгізілуге жататын қосымша мемлекеттік қызметтер түрлерінің жоқтығы туралы нормативтік құқықтық негіздемеге сараптама, Қазақстан Республикасының Экономика және бюджеттік жоспарлау министрлігімен, Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігімен және мемлекеттік емес ұйымдармен жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді анықтау бойынша жүргізілген талдау нәтижелері)

Мемлекеттік органның басшысы _____
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік қызметтерді дамытуға
жауапты мемлекеттік органның тиісті
құрылымдық бөлімшесінің басшысы _____
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

« ____ » _____ 20__ ж.

Мемлекеттік қызметтер
көрсетудің сапасын

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының сапасы бойынша ақпарат

(орталық мемлекеттік органның атауы)

(есеп беру кезеңі)

1-Кесте

№ т/т	Стандарты бекітілуі тиіс мемлекеттік қызметтің атауы (Мемлекеттік қызметтер тізілімінде көрсетілген орталық мемлекеттік органмен және оның ведомстволық бағынысты мекемелерімен көрсетілетін барлық қызметтер, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін қызметтер үшін орталық мемлекеттік орган бекітетін қызметтер)	Стандарт бекітілген актінің күні, түрі және №	Есептік кезеңде қызметті көрсету мерзімдері / сұратылатын құжаттардың саны қысқартылған (иә/жоқ, қаншама)	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің стандарт жобасын жария талқылау үшін «электрондық үкімет» веб-порталында және өзінің интернет-ресурсында орналастыру күні	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің стандарт жобасы жария талқылау қорытындылары бойынша есепті «электрондық үкімет» веб-порталында және өзінің интернет-ресурсында орналастыру күні
1	2	3	4	5	6
	БАРЛЫҒЫ:				

2-Кесте

Мемлекеттік қызметтің атауы (Мемлекеттік қызметтер тізілімінде көрсетілген қызметтер бойынша әзірленген	сыбайлас жемқорлыққа қарсы ғылыми сараптаманы өтіп мүдделі мемлекеттік органдарға келесілуге жіберілген, алай
---	---

№ т/т	мемлекеттік көрсетілетін қызметтің стандарт жобасы сыбайлас жемқорлыққа қарсы ғылыми сараптаманы өтіп, алайда есептік кезеңнің соңына бекітілмеген қызметтер бойынша)	есептік кезеңнің соңына бекітілмеген әзірленген мемлекеттік көрсетілетін қызметтің стандарты құжатының күні, №
1	2	3
	БАРЛЫҒЫ:	

1. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің стандарттарын есеп беру уақытында бекітілмегені 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 қызметтерді дамытуға
жауапты мемлекеттік органның тиісті
құрылымдық бөлімшесінің басшысы _____
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік қызметтер
көрсетудің сапасын
бағалау әдістемесіне

8-қосымша

Нысан

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер регламенттерінің сапасы бойынша ақпарат

_____ (мемлекеттік органның/жергілікті атқарушы органның атауы)

----- (есеп беру кезеңі)

Мемлекеттік органмен регламенті бекітілуі тиіс					
--	--	--	--	--	--

№ т/т	Мемлекеттік қызметтің атауы (Мемлекеттік қызметтер тізілімінде көрсетілген мемлекеттік органмен және оның ведомстволық бағынысты мекемелерімен көрсетілетін барлық қызметтер)	Қызмет көрсетудің регламенті бекітілген актінің күні, № және түрі	Стандартқа сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтері көрсету мерзімі	Стандартқа сәйкес ұсынылатын құжаттардың саны	Регламентке сәйкес мемлекеттік қызметтері көрсету мерзімі	Регламентке сәйкес ұсынылатын құжаттардың саны
1	2	3	5	6	7	8
	БАРЛЫҒЫ:					

1. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің регламенттерін есептік кезеңде бекітілмегені 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 қызметтерді дамытуға
жауапты мемлекеттік органның тиісті
құрылымдық бөлімшесінің басшысы _____
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

«_____» _____ 20__ ж.

Мемлекеттік қызметтер
көрсетудің сапасын
бағалау әдістемесіне
9-қосымша

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің көрсету тәртібі

№	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтеі көрсету тәсілі	Балл

1	«Электрондық үкімет» порталы, халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін электрондық мемлекеттік қызмет	25
2	«Электрондық үкімет» порталы арқылы көрсетілетін, алайда халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілмейтін электрондық мемлекеттік қызмет	20
3	Дәстүрлі әдіспен тек ғана халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызмет	15
4	Дәстүрлі әдіспен балама негізінде (мемлекеттік органда және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы) көрсетілетін мемлекеттік қызмет	10
5	Дәстүрлі әдіспен тек ғана мемлекеттік органда көрсетілетін мемлекеттік қызмет	0

Мемлекеттік қызметтер

көрсетудің сапасын

бағалау әдістемесіне

10-қосымша

Нысан

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің мерзімдерін сақтау бойынша ақпарат

(орталық мемлекеттік/ жергілікті атқарушы органның атауы)

(есеп кезеңі)

№ п/п	Мемлекеттік қызметтің атауы (Мемлекеттік қызметтер тізілімінде көрсетілген орталық мемлекеттік органмен және оның ведомстволық бағынысты мекемелерімен көрсетілетін барлық қызметтер)	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтер мерзімдерінің бұзылу саны	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілген қызметтердің жалпы саны	Мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) қызметтер көрсету мерзімдердің бұзылу саны	Мемлекеттік органда ведомстволық бағынысты мекемеде) көрсетілген қызметтердің жал саны
1	2	3	4	5	6
	БАРЛЫҒЫ:				

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерін бұзылуы туралы мәліметтер (қызметтерді көрсетудің мерзімінің бұзылуы себептері, қызметтер көрсету

мерзімдері бойынша өзекті мәселелер, қолданылған шаралар, бұзу фактілерін қарау қорытындылары)

2. Қосымша мәліметтер:

Мемлекеттік органның басшысы _____
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік қызметтерді дамытуға
жауапты мемлекеттік органның тиісті
құрылымдық бөлімшесінің басшысы _____
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

« ____ » _____ 20__ ж.

Мемлекеттік қызметтер
көрсетудің сапасын
бағалау әдістемесіне

11-Қосымша
Нысан

Мемлекеттік қызметтерге шағымдану бойынша ақпарат

(орталық мемлекеттік/ жергілікті атқарушы органның атауы)

(есеп кезеңі)

№ т/т	Мемлекеттік қызмет көрсетудің атауы (мемлекеттік органмен және оның ведомстволық бағыныстағы мекемелермен мемлекеттік қызметтердің Тізілімінде көрсетілген барлық қызметтер)	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алған адамдардың жалпы саны	Келіп түске шағымдардың жалпы саны
1	2	3	4
	Барлығы:		

1. Шағымдар бойынша мәліметтер: (шағымдағы негізгі өзекті мәселелер, қолданылған шаралар, шағымды қарау қорытындылары):

2. Қосымша мәліметтер:

Мемлекеттік органның басшысы _____
(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік қызметтерді дамытуға
жауапты мемлекеттік органның тиісті
құрылымдық бөлімшесінің басшысы _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

« _____ » _____ 20 ____ ж.

Мемлекеттік қызметтер
көрсетудің сапасын
бағалау әдістемесіне
12-Қосымша
Нысан

**«Электрондық үкімет» порталы және халыққа қызмет көрсету
орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтерге
мемлекеттік органға келіп түскен өтініштердің саны туралы
ақпарат**

№ т/т	Мемлекеттік қызметтердің тізіліміне сәйкес «электрондық үкімет» порталы және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтің атауы	Мемлекеттік органға қағаз нұсқасында кел түскен өтініштердің жалпы саны
1	2	3

Мемлекеттік қызметтер
көрсетудің сапасын
бағалау әдістемесіне
13-қосымша

**Есептік ақпаратта мазмұндалған мәліметтерді қайта қарау
қорытындысы бойынша
САЛЫСТЫРУ АКТІСІ**

(орталық мемлекеттік органның/жергілікті атқарушы органның атауы)

(есептік кезең)

№	Атауы	Алынып тасталаты балдар
1	Есептік ақпаратты уақытында ұсынбауы	
2	Толық емес ақпаратты ұсынуы	

БАРЛЫҒЫ:

1. Бағалау кестесіне сәйкес мемлекеттік органмен есептік ақпаратты ұсыну мерзімі: 201 _____ жылдың « _____ » _____.

Есептік ақпаратты ұсынудың шынындағы мерзімі: 201 _____ жылдың « ____ » _

— — — — —
Алынып тастау: _____ баллды құрады.

2. Толық емес ақпарат ұсынылған, соның ішінде есептік ақпараттың құрылымына белгіленген талаптарымен қарастырылған келесі элементтердің жоқтығы (қосымшалар, бөлімдер, кестелер, көрсеткіштер белгілері және т.б.)

- 1) _____
- 2) _____

Алынып тастау: _____ баллды құрады.

3. Сенімсіз ақпарат ұсынылған. Қайта қарау барысында келесі деректердің шындығына сәйкессіздіктері анықталды:

- 1) _____
- 2) _____

Алынып тастау: _____ баллды құрады.

ҚОРЫТЫНДЫ АЛЫП ТАСТАУ: _____ баллды құрады.

Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы
М е м л е к е т т і к қ ы з м е т і с т е р і
а г е н т т і г і н і ң ө к і л і _____

(мерзімі) (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Б а ғ а л а н у ш ы м е м л е к е т т і к
о р г а н н ы ң ө к і л і _____

(мерзімі) (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

М е м л е к е т т і к қ ы з м е т т е р
к ө р с е т у д і ң с а п а с ы н
б а ғ а л а у ә д і с т е м е с і н е

14-қосымша

Нысан

Бағалау нәтижелері бойынша келіспеушілік кестесі

(орталық мемлекеттік органның атауы)

(есептік кезең)

№	Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің қорытындысы	Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің ұсынысы	Бағаланушы мемлекеттік органның қарсылық білдіруі	Шағымдану қорытындысы бойынша шешім	Ескертпе
1					
2					
3					

Шағымдану қорытындысын ескергендегі орташа бал _____ кұрады.

Комиссия Төрағасы _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Шағымдану қорытындысымен таныстым: _____

Бағаланушы _____ мемлекеттік _____ органның
төрағасы _____

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

« _____ » _____ 20 ____ г.