

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау қағидаларын бекіту туралы.

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері министрінің 2016 жылғы 16 ақпандағы № 35 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2016 жылы 1 наурызда № 13359 болып тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 2016 жылғы 8 желтоқсандағы № 78 бұйрығымен

Ескерту. Күші жойылды – ҚР Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 08.12.2016 № 78 (алғаш ресми жарияланған күннен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" Заңы 7-бабының 3) тармақшасына, Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 19 наурыздағы "Мемлекеттік статистика туралы" Заңының 16-бабы 3-тармағының 2) тармақшасына сәйкес, **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау қағидалары бекітілсін.

2. "Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі төрағасының 2015 жылғы 28 сәуірдегі № 146 бұйрығының (Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізілімінде № 11253 болып тіркелген, "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесінде 2015 жылғы 8 шілдеде жарияланған) күші жойылды деп танылсын.

3. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері министрлігінің Мемлекеттік қызметтер департаменті (Ә.Қ. Мұқашев):

1) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде заңнамада белгіленген тәртіппен мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркегеннен кейін күнтізбелік он күн ішінде оның мерзімді баспасөз басылымдарына және "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесіне ресми жариялауға жолдануын;

3) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері министрлігінің интернет-ресурсында орналастырылуын;

4) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркегеннен кейін күнтізбелік бес күн ішінде Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне енгізу үшін "Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің Республикалық құқықтық ақпарат орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнына жолдануын қамтамасыз етсін.

4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау және бағалау мәселелеріне жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері вице-министріне жүктелсін.

5. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының

Мемлекеттік қызмет істері министрі

Т. Донақов

"Келісілді"

Қазақстан Республикасы

Ұлттық экономика министрлігінің

Статистика комитеті төрағасының

міндетін атқарушы

Б.З. Иманәлиев _____

2016 жылғы 18 ақпан

Қазақстан Республикасы
Мемлекеттік қызмет істері
министрінің
2016 жылғы 16 ақпандағы
№ 35 бұйрығымен бекітілген

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау қағидалары

1. Жалпы ережелер

1. Осы Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау қағидалары орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерінің, орталық мемлекеттік органдардың немесе жергілікті атқарушы органдардың ведомстволық бағынысты ұйымдарының, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтерді көрсететін жеке және заңды тұлғалардың (бұдан әрі – тексерілетін субъектілер) мемлекеттік қызметтер көрсетуі сапасына мемлекеттік бақылау жүргізу тәртібін айқындайды.

2. Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 29 қазандағы Кәсіпкерлік кодексінің (бұдан әрі – Кәсіпкерлік кодекс) 134-бабына сәйкес мемлекеттік бақылау сыртқы және ішкі болып бөлінеді.

3. Мемлекеттік бақылау мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) заңдылық;
- 2) объективтілік;
- 3) бейтараптық;
- 4) ашықтық;
- 5) жан-жақтылық;
- 6) тәуелсіздік;
- 7) анықтық.

2. Сыртқы бақылау жүргізудің тәртібі

4. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын сыртқы бақылауды (бұдан әрі – сыртқы бақылау) Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері министрлігі (бұдан әрі – Министрлік) және оның аумақтық органдары тексерілетін субъектілердің Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасын сақтауын тексеру және мониторингтеу нысанында жүзеге асырады.

5. Сыртқы бақылау жүргізу кезінде Министрлік және оның аумақтық органдары:

1) тексерілетін субъектілерден және (немесе) лауазымды адамдардан тексеру нысанасына тиісті қағаз және (немесе) электрондық жеткізгіштердегі құжаттарды (мәліметтерді) не олардың көшірмелерін тексеру нәтижелері туралы актіге қосу үшін, сондай-ақ тексерудің міндеттері мен нысанасына сәйкес автоматтандырылған деректер қорына (ақпараттық жүйелерге) қол жеткізуді сұратады және алады;

2) ішкі бақылау нәтижелері туралы ақпаратты сұратады;

3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің нәтижелері бойынша жеке тұлғалар, коммерциялық емес ұйымдар ұсынған ақпаратты қолданады;

4) тексерілетін субъектілерге мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру, оның ішінде анықталған бұзушылықтарды жою, сондай-ақ Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасы талаптарының орындамағаны немесе тиісті түрде орындамағаны үшін кінәлі адамдарды жауапкершілікке тарту жөнінде ұсыныстар енгізеді.

1-параграф. Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасының сақталуына тексеру жүргізудің тәртібі

6. Тексеру келесі түрлерге бөлінеді:

- 1) ішінара;
- 2) жоспардан тыс.

7. Министрлік және оның аумақтық органдары қызметкерлерінің ішінара тексеру жүргізуінің негіздемелері Министрліктің немесе оның аумақтық органының бірінші басшысының немесе олардың міндеттерін атқарушы адамдардың бұйрығымен жыл сайын бекітілетін ішінара тексеру тізімі болып табылады. Ішінара тексеру тізімі Кәсіпкерлік кодекстің 141-бабына сәйкес бекітілген тәуекел дәрежесін бағалау негізінде жасалады және есептілікті және бақылаудың өзге де нысандарының нәтижелерін талдау нәтижелері бойынша қалыптастырылады.

8. Жоспардан тыс тексерулерді жүргізудің негіздемелері:

- 1) құқықтары, бостандықтары мен заңды мүдделері бұзылған жеке және заңды тұлғалардың (көрсетілетін қызметті алушылардың) өтініштері;
- 2) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнаманың бұзылуының нақты фактілері бойынша прокуратура органдарының тапсырмалары;
- 3) тексеруді жүзеге асыру үшін қажетті ақпарат алу мақсатында тексерілетін субъектімен азаматтық-құқықтық қатынастарда болған үшінші тұлғаларға қатысты қарсы тексеру;
- 4) қылмыстық қудалау органының Қазақстан Республикасының Қылмыстық-процестік кодексінде көзделген негіздер бойынша тапсырмасы;
- 5) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнаманың бұзылуының нақты фактілері бойынша мемлекеттік органдардың өтініштері.

9. Министрліктің:

қызметкерлері орталық мемлекеттік органдардың, олардың ведомстволарының және оларға ведомстволық бағынысты ұйымдардың қызметін ;

аумақтық органдарының қызметкерлері құзырет шегінде, сондай-ақ Министрлік басшылығының тапсырмасы бойынша Министрліктің қызметкерлері орталық мемлекеттік органдардың және олардың ведомстволарының аумақтық бөлімшелерінің, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы

органдарының, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдерінің және оларға ведомстволық бағынысты ұйымдардың қызметін тексеруді жүргізеді.

10. Осы Қағидалардың 9-тармағында көрсетілген тексерілетін субъектілерді қоспағанда, жеке және заңды тұлғалардың (көрсетілетін қызметті берушілердің) Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасын бұзғаны туралы ақпарат келіп түскен жағдайда, мұндай ақпарат Кәсіпкерлік кодексте көзделген бақылаудың тиісті шараларын қабылдау үшін осы мемлекеттік қызметтер көрсетілген салада бақылауды жүзеге асыратын уәкілетті органдарға жолданады.

11. Қажет болған жағдайда тексеру жүргізуге тексерілетін субъектілермен азаматтық-құқықтық және еңбек қатынастарында тұрмайтын сарапшылар, сараптама ұйымдары және мамандар тартылады.

12. Тексеру Министрліктің немесе оның аумақтық органының бірінші басшысы немесе олардың міндетін атқарушы адамдар Қазақстан Республикасы Бас Прокурорының "Тексеруді тағайындау туралы актілерді, тексеруді тоқтата тұру, қайта бастау, оның мерзімдерін ұзарту туралы, қатысушылар құрамын өзгерту және тексеру мен оның нәтижелері туралы ақпараттық есепке алу құжаттарын ұсыну туралы хабарламаларды тіркеу қағидаларын бекіту туралы" 2016 жылғы 26 қаңтардағы № 13 бұйрығымен (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 13171 болып тіркелді) (бұдан әрі – Бас Прокурордың № 13 бұйрығы) бекітілген нысан бойынша шығарған тексеруді тағайындау туралы акт негізінде жүргізіледі.

13. Тексеру жүргізудің мерзімі алдағы жұмыстардың көлемі, қойылған міндеттер ескеріле отырып белгіленеді және құқықтық статистика және арнайы есептер жөніндегі уәкілетті органда тіркей отырып, отыз жұмыс күнінен аспауға тиіс.

Көрсетілетін қызметті алушылардың шағымы бойынша жоспардан тыс тексеру жүргізудің мерзімі шағымда қозғалған мәселелер, алдағы жұмыстың көлемі ескеріле отырып белгіленеді және мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамада белгіленген көрсетілетін қызметті алушылардың шағымын қараудың мерзімінен аспауға тиіс.

14. Тексеру көлемінің ауқымды болуына байланысты, Министрліктің немесе оның аумақтық органдарының бірінші басшылары немесе олардың міндетін атқарушы адамдар тексеру жүргізудің мерзімін отыз жұмыс күнінен аспайтын мерзімге бір рет қана ұзартады. Тексеру мерзімдері ұзартылған жағдайда, құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі уәкілетті органда тіркей

отырып, тексеруді ұзарту туралы қосымша акт ресімделеді, онда тексеруді тағайындау туралы алдыңғы актінің нөмірі мен тіркелген күні және ұзартудың себебі көрсетіледі.

15. Тексерілетін субъектінің қызметіне (дербес дерек бойынша дара немесе жалпы белгіленген кезеңде) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының мәселесі бойынша тексерудің алдында оның қызметін реттейтін және сипаттайтын нормативтік құқықтық актілер, материалдар зерделенеді.

16. Министрліктің немесе оның аумақтық органының қызметкері (бұдан әрі – тексеруші адам) тексеру алдында тексеру жүргізудің басталатыны туралы Кәсіпкерлік кодексте белгіленген мерзімде тексерілетін субъектіні жазбаша түрде хабардар етеді.

17. Тексерілетін субъектіге тексеруді тағайындау туралы актіні берген күннен бастап тексеру басталған болып есептеледі.

18. Тексеруді тағайындау туралы актімен танысудан бас тартқан немесе тексеруші адамның (адамдардың) тексеру жүргізуге қажетті материалдарға қол жеткізуіне кедергі келтірілген жағдайда, еркін нысанда тиісті хаттама жасалады. Хаттамаға Министрліктің немесе оның аумақтық органының тексеру жүргізетін лауазымды адамы (адамдары) және тексерілетін субъектінің уәкілетті адамы қол қояды.

Тексерілетін субъектінің уәкілетті адамы хаттамаға қол қоюдан бас тартқан жағдайда, ол бас тарту себебі туралы жазбаша түсініктемені бірден береді не хаттамада бас тартқаны туралы белгі жасайды. Тексеруді тағайындау туралы актіні алудан бас тарту тексеруді жүргізбеуге негіз болып табылмайды.

19. Тексеру бір айдан аспайтын мерзімге бір рет тоқтатылады.

20. Тексеру жүргізу шеңберінде шет мемлекеттерден елеулі мәні бар мәліметтер мен құжаттарды алу, бір айдан көп мерзімдерде арнайы зерттеулер, сынақтар, сараптамалар жүргізу қажет болған жағдайларда, тексеру жүргізу мерзімі оларды алғанға не орындағанға дейін тоқтатыла тұрады.

21. Тексерілетін субъектіні тексеруді тоқтата тұру не қайта бастау туралы хабардар ету Кәсіпкерлік кодекстің 148-бабына сәйкес жүргізіледі.

Тексеруді тоқтата тұру немесе қайта бастау кезінде тексеруді тоқтата тұру не қайта бастау туралы акт Бас Прокурордың № 13 бұйрығымен бекітілген нысан бойынша шығарылады.

Тоқтатыла тұрған тексеруді жүргізу мерзімін есептеу ол қайта басталған күннен бастап жалғасады.

22. Тексерудің аяқталуы бойынша тексеруші адам тексерудің нәтижелері туралы актіні екі данада жасайды.

Тексерудің нәтижелері туралы актіде:

1) актінің жасалған күні, уақыты және орны;

- 2) тексеру жүргізген органның атауы;
- 3) оның негізінде тексеру жүргізілген, тексеруді тағайындау туралы актінің күні мен нөмірі;
- 4) тексеру жүргізген адамның (адамдардың) тегі, аты және әкесінің аты (ол болған жағдайда) және лауазымы;
- 5) тексерілетін субъектінің атауы, тексерілетін субъектінің тексеруді жүргізу кезінде болған өкілінің (өкілдерінің) тегі, аты, әкесінің аты (ол болған жағдайда) және лауазымы;
- 6) тексерудің жүргізілген күні, орны және кезеңі;
- 7) тексерілетін субъектінің қызметін талдау;
- 8) тексерудің нәтижелері туралы, анықталған бұзушылықтар туралы фактілер болса, олардың сипаты туралы мәліметтер;
- 9) мемлекеттік қызметтерді сапасыз көрсетудің, Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасының талаптары орындалмауының себептерін талдау;
- 10) тексеру парағының атауы және бұзушылықтар табылған талаптардың тармақтары;
- 11) тексерілетін субъект өкілінің, сондай-ақ тексеру жүргізу кезінде болған адамдардың актімен танысқаны туралы немесе танысудан бас тартқаны туралы мәліметтер, олардың қолы немесе қол қоюдан бас тартқаны;
- 12) тексеруді жүргізген лауазымды адамның (адамдардың) қолы көрсетіледі.

23. Тексеруді тағайындау туралы актіде көрсетілген тексеруді аяқтау мерзімінен кешіктірмей, тексерілетін субъектіге тексерудің нәтижелері туралы актінің тапсырылған күні тексеру мерзімінің аяқталғаны болып есептеледі.

24. Тексерілетін субъект тексерудің нәтижелері туралы актіге қол қоюдан бас тартқан жағдайда, тексеруші адам (адамдар) еркін нысанда тиісті хаттама жасап, ол актінің бір данасымен қоса тексерілетін субъектінің кеңсесіне беріп, актінің екінші данасына ұсынылған материалдарды тіркеу туралы хат-хабарлардың кіріс журналында немесе Мемлекеттік органдардың электрондық құжат айналымының бірыңғай жүйесінде белгі соқтырып алады.

Тексерілетін субъект тексерудің нәтижелері туралы актіні алудан бас тартқан жағдайда, тексерудің нәтижелері туралы актіні Министрлік немесе оның аумақтық органы тексерілетін субъектінің атына қызмет бабындағы хат-хабар ретінде пошта байланысы немесе Мемлекеттік органдардың электрондық құжат айналымының бірыңғай жүйесі арқылы жолдайды.

25. Тексеру нәтижесі бойынша ескертулер және (немесе) қарсылықтар болған жағдайда, оларды тексерілетін субъектінің басшысы немесе олардың өкілдері еркін нысанда жазбаша түрде баяндайды.

Ескертулер және (немесе) қарсылықтар тексеру жүргізудің нәтижелері туралы актіге қоса беріледі, актіге бұл туралы тиісті белгі қойылады.

26. Әрбір тексеру аяқталғаннан кейін тексеруші адамдар тексерудің нәтижелері туралы актіні материалдарымен қоса Министрліктің немесе оның аумақтық органының басшылығына үш жұмыс күні ішінде береді.

27. Министрліктің немесе оның аумақтық органының басшылығы тексерудің нәтижелері туралы акт пен материалдарды қарау нәтижесі бойынша мынадай:

1) тексерілетін субъект басшысының (немесе оның жоғары органы) атына анықталған бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою, мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттеріне тиісті өзгерістер мен (немесе) толықтырулар енгізу, мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру, кінәлі адамдарды жауапкершілікке тарту, көрсетілетін қызметті алушының бұзылған құқықтарын, бостандықтарын мен заңды мүдделерін қалпына келтіру бойынша шаралар қабылдау және тиісті мерзімге қараудың нәтижелері туралы Министрлікке немесе оның аумақтық органына хабардар ету туралы ұсынымдар бар хат (бұдан әрі – ұсынымдар бар хат) жолдау туралы;

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

Тексерілетін субъектілердің лауазымды адамдарының әрекеттерінде қылмыстық немесе әкімшілік құқық бұзушылық белгілері немесе мемлекеттік қызметке кір келтіретін тәртіптік теріс қылықтардың белгілері табылған жағдайда, Министрліктің немесе оның аумақтық органының басшылығы тексеру материалдарын тиісті органдарға жолдау бойынша шараларды қабылдайды.

28. Міндетті түрде қаралуға тиіс ұсынымдар бар хат тексерілетін субъектінің басшысына Министрлік басшылығының немесе оның аумақтық органдарының басшыларының немесе оларды алмастыратын адамдардың қолдарымен Министрлік басшылығы немесе оның аумақтық органдарының басшылары тексеру нәтижелері туралы актіні және материалдарды қараған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде жолданады.

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

30. Тексеру нәтижесінде анықталған бұзушылықтар бойынша тексерілетін субъект ескертулер және (немесе) қарсылықтар болмаған жағдайда, үш жұмыс күнінен кешіктірмей, Министрліктің немесе оның тексеру жүргізген аумақтық

органының басшылығына анықталған бұзушылықтарды жою және ұсынымдарды орындау жөніндегі іс-шаралар жоспарын (бұдан әрі – Іс-шаралар жоспары) келісуге ұсынады.

31. Іс-шаралар жоспары тексерілетін субъектінің жауапты адамдарды, орындалу мерзімін және аяқталу нысанын көрсете отырып, анықталған бұзушылықтарды жою және ұсынымдарды орындау бойынша шараларының тізбесін қамтиды.

32. Тексерілетін субъект ұсынымдар бар хатта көрсетілген мерзімдерде Министрлікке немесе оның тексеру жүргізген аумақтық органына Іс-шаралар жоспарын орындау бойынша ақпаратты және кінәлі адамдарды жауапкершілікке тарту туралы растайтын құжаттардың көшірмелерін ұсынады.

33. Егер тексеру нәтижесінде анықталған бұзушылықтар бойынша тексерілетін субъект оларды жою бойынша шаралар қабылдамаған жағдайда, Министрлік немесе оның тексеру жүргізген аумақтық органы Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өкілеттіліктер шегінде жоғарыда тұрған мемлекеттік орган немесе лауазымды адамға тексеру нәтижелері туралы актіні, тиісті шараларды қабылдамаған адамдардың жауапкершілігін қарау туралы ұсыным енгізеді және осындай фактілер туралы прокуратура органдарын және Қазақстан Республикасының өзге де мемлекеттік органдарын хабардар етеді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының соттарына талап қою арызымен жүгінеді.

2-параграф. Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасының сақталуына мониторинг жүргізудің тәртібі

34. Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасының сақталуының мониторингі Министрлік және оның аумақтық органдары:

1) көрсетілетін қызметті берушілер және мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша, оның ішінде мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімінің бұзылуы бойынша "Мониторинг" АЖ-де көрсетілген мәліметтерді;

2) тоқсан сайын есептік кезеңнен кейінгі айдың 7-нші күніне дейін ішкі бақылау шеңберінде тексерілетін субъектілер ұсынатын ақпаратты талдау арқылы жүзеге асырады.

35. Министрліктің немесе оның аумақтық органының басшылығы Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасының сақталуының мониторингі нәтижелері бойынша мынадай:

1) тексерілетін субъект басшысының (немесе оның жоғары органының) атына Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасының сақталуының мониторингі қорытындылары бойынша анықталған бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою, кінәлі адамдарды жауапкершілікке тарту, көрсетілетін қызметті алушының бұзылған құқықтарын, бостандықтарын мен заңды мүдделерін қалпына келтіру бойынша шаралар қабылдау туралы ұсынымдар бар хат жолдау және тиісті мерзімге қарау нәтижелері туралы Министрлікті немесе оның аумақтық органын хабардар ету туралы;

2) ішкі бақылау нәтижелеріндегі ақпаратты назарға алу туралы шешім қабылдайды.

Тексерілетін субъектілердің лауазымды адамдарының әрекеттерінде қылмыстық немесе әкімшілік құқық бұзушылық белгілері немесе мемлекеттік қызметке кір келтіретін тәртіптік теріс қылықтардың белгілері табылған жағдайда, Министрліктің немесе оның аумақтық органының басшылығы тексеру материалдарын тиісті органдарға жолдайды.

3. Ішкі бақылау жүргізудің тәртібі

36. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылауды (бұдан әрі – ішкі бақылау) орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелерін үйлестіретін тиісті құрылымдық бөлімшелері бақылау іс-шарасы және мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының мониторингі нысанында жүзеге асырады.

37. Орталық мемлекеттік органның мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелерін үйлестіретін құрылымдық бөлімшесі орталық мемлекеттік орган, оның ведомстволары, ведомстволық бағынысты ұйымдары, сондай-ақ қызметін үйлестіруді орталық мемлекеттік орган жүзеге асыратын жеке және заңды тұлғалар көрсететін мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылау жүргізеді.

38. Жергілікті атқарушы органның мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселесін үйлестіретін құрылымдық бөлімшесі тиісті әкімшілік-аумақтық бірліктің жергілікті атқарушы органдары, ведомстволық бағынысты ұйымдары, сондай-ақ қызметін үйлестіруді жергілікті атқарушы орган жүзеге асыратын жеке және заңды тұлғалар көрсететін мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылау жүргізеді.

1-параграф. Бақылау іс-шарасын жүргізудің тәртібі

39. Бақылау іс-шарасы бақылау объектілерінің бұзушылықтарын анықтау, жою және оларға жол бермеу мақсатында орталық мемлекеттік және жергілікті

атқарушы органдардың Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасының және Қазақстан Республикасының өзге заңнамасының сақталу бойынша ішкі бақылау жүргізуге жауапты құрылымдық бөлімшесі жүзеге асыратын өзара байланысты бақылау іс-қимылдарының кешені болып табылады.

40. Бақылау іс-шараларын жүргізуге негіз болып табылатын құжаттар:

жоспарланатын жылдан алдыңғы жылдың 25 желтоқсанынан кешіктірмей, орталық мемлекеттік және (немесе) жергілікті атқарушы орган басшылығының бұйрығымен бір жылға бекітілетін бақылау іс-шараларының жоспары;

мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының мониторингі нәтижелері бойынша орталық мемлекеттік және (немесе) жергілікті атқарушы орган басшылығының бақылау іс-шарасын тағайындау туралы бұйрығы.

41. Бақылау іс-шаралары жоспарында бақылауға жататын мәселелер мен объектілердің тізбесі, жүргізу мерзімдері, аяқтау нысандары және бақылау іс-шараларына жауапты орындаушылар көрсетіледі.

42. Бақылау іс-шарасын жүргізудің мерзімі алдағы жұмыстардың көлемі, қойылған міндеттер мен объектілер саны ескеріле отырып белгіленеді және күнтізбелік отыз күннен аспауға тиіс.

43. Объективті себептер болған жағдайда, бақылау іс-шарасының мерзімі ішкі бақылау жүргізуге жауапты құрылымдық бөлімшенің дәлелді ұсынысы бойынша орталық мемлекеттік және (немесе) жергілікті атқарушы орган басшылығының бұйрығы негізінде күнтізбелік отыз күннен аспайтын мерзімге ұзартылады.

44. Бақылау іс-шарасын жүргізуден бұрын ішкі бақылауды жүргізуге жауапты құрылымдық бөлімшенің қызметкері (бұдан әрі – жауапты орындаушы) бақылау іс-шарасын жүргізу басталғанға дейін үш жұмыс күнінен кешіктірмей бақылау объектісін жазбаша түрде хабардар етеді.

45. Бақылау іс-шарасының басталу мерзімі бақылау объектісіне бақылау іс-шарасын тағайындау туралы бұйрықты беру күні болып есептеледі.

46. Бақылау іс-шарасын жүргізу кезінде жауапты орындаушылар:

1) олар белгілеген мерзімде бақылау объектілерінен бақылау іс-шарасын жүргізуге байланысты мәселелер бойынша қажетті құжаттарды, анықтамаларды, ауызша және жазбаша түсініктемелерді сұратады және алады;

2) мемлекеттік құпия туралы заңнаманы және заңмен қорғалатын өзге де құпияларды сақтауды ескере отырып, бақылау объектісінің бақылау іс-шарасының мәселелеріне қатысты құжаттамасымен кедергісіз танысады;

3) электрондық нұсқада көрсетілген мемлекеттік қызметтер туралы, "Мониторинг" АЖ-де көрсетілген мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің

бұзылуы туралы, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселесі бойынша келіп түскен шағымдар және оларды қарау нәтижелері туралы мәліметтерді пайдаланады;

4) ішкі бақылау жүргізуге жауапты құрылымдық бөлімшенің құзыретіне кіретін өзге де әрекеттерді жүзеге асырады.

47. Қажет болған жағдайда, бақылау іс-шарасын жүргізуге бақылау объектісімен азаматтық-құқықтық және еңбек қатынастарында тұрмайтын сарапшылар, сараптама ұйымдары және мамандар тартылады.

48. Бақылау іс-шарасы аяқталған соң жауапты орындаушылар бақылау іс-шарасының актісін екі данада жасайды және оған қол қояды.

Бақылау іс-шарасы актісінің бір данасы бақылау іс-шарасын тағайындау туралы бұйрықта көрсетілген аяқталу мерзімінен кешіктірмей, бақылау объектісінің басшысына таныстыру үшін ұсынылады. Танысудан бас тартқан жағдайда, бақылау іс-шарасының актісінде бас тартқаны туралы белгі қойылады.

Танысудан бас тарту бақылау іс-шарасының материалдарын одан әрі іске асыру үшін кедергі болып табылмайды.

49. Бақылау нәтижелері туралы актіде:

- 1) актінің жасалған күні, уақыты және орны;
- 2) бақылау іс-шарасы жүргізілген бақылау объектісінің атауы, бақылау объектісінің бақылау іс-шарасын жүргізу кезінде болған өкілінің (өкілдерінің) тегі, аты, әкесінің аты (ол болған жағдайда) және лауазымы;
- 3) оның негізінде бақылау іс-шарасы жүргізілген, бақылау іс-шарасын тағайындау туралы бұйрықтың жасалған күні мен нөмірі;
- 4) бақылау іс-шарасын жүргізген жауапты орындаушылардың тегі, аты және әкесінің аты (ол болған жағдайда) және лауазымы;
- 5) бақылау іс-шарасының жүргізілген күні, орны және кезеңі;
- 6) бақылау объектісінің қызметін талдау;
- 7) бақылау іс-шарасының нәтижелері туралы, анықталған бұзушылықтар фактілері болса, олар туралы мәліметтер;
- 8) мемлекеттік қызметтерді сапасыз көрсетудің, Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасы талаптарының орындалмауының себептерін талдау;
- 9) орындау мерзімдерін көрсете отырып, анықталған бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою бойынша, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру мақсатында ішкі ресімдерді жақсарту бойынша ұсынымдар;
- 10) Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасының бұзылу фактілері анықталған жағдайда

бұзушылықты жасаған кінәлі адамдарды жауапкершілікке тарту бойынша ұсынымдар;

11) бақылау объектісі басшысының актімен танысқаны немесе танысудан бас тартқаны, сондай-ақ бақылау іс-шарасын жүргізу кезінде болған адамдардың қолдары немесе қол қоюдан бас тартқаны туралы мәліметтер;

12) бақылау іс-шарасын жүргізген жауапты адамдардың қолдары көрсетіледі.

Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасының бұзылу фактілері анықталған жағдайда, бақылау іс-шарасы материалдарына олардың құжаттары, анықтамалары, құжаттардың тиісті түрде расталған көшірмелері, сондай-ақ оларға қатысы бар лауазымды адамдардың функционалдық міндеттеріне байланысты олардың жазбаша түсініктемелері қоса тіркеледі.

50. Бақылау объектісінің басшысы бақылау іс-шарасының актісі таныстырылуға ұсынылған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде:

бақылау іс-шарасының нәтижесімен келіскен жағдайда – бақылау іс-шарасы актісінің екі данасына да қол қояды;

бақылау іс-шарасының нәтижесімен келіспеген жағдайда – ішкі бақылау жүргізуге жауапты құрылымдық бөлімшеге бақылау іс-шарасының актісіне еркін түрде қарсылықтарын жолдайды.

Қарсылықтар бақылау іс-шарасының актісіне қоса тіркеледі, ол туралы актіде тиісті белгі қойылады.

51. Ішкі бақылау жүргізуге жауапты құрылымдық бөлімше бақылау іс-шарасы аяқталғаннан кейін 7 жұмыс күні ішінде мемлекеттік органның басшысына бақылау іс-шарасының материалдары мен актісін ұсынады.

52. Бақылау іс-шарасының материалдары мен актісін қарау нәтижесі бойынша келесі шешімдердің бірі:

1) бақылау объектісі басшысының атына анықталған бұзушылықтарды, оларға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою, мемлекеттік қызметтер көрсетудің ішкі ресімдерін жақсарту, мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттеріне тиісті өзгерістер және (немесе) толықтырулар енгізу, мемлекеттік қызметтерді көрсету процестерін оңтайландыру, Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасының бұзылуына кінәлі адамдарды жауапкершілікке тарту туралы ұсынымдар бар хат (бұдан әрі – ұсынымдар бар хат) жолдау туралы;

2) ұсынымдар болмаған жағдайда, бақылау іс-шарасының материалдары мен актісіндегі ақпаратты назарға алу туралы шешім қабылданады.

53. Осы Қағидалар 52-тармағының 1) тармақшасында көзделген жағдайда, бақылау объектісі ұсынымдар бар хатты алғаннан кейін үш жұмыс күнінен кешіктірмей, ішкі бақылау жүргізуге жауапты құрылымдық бөлімшенің

басшылығына анықталған бұзушылықтарды жою және ұсынымдарды орындау жөніндегі іс-шаралар жоспарын (бұдан әрі – Іс-шаралар жоспары) қарауға ұсынады.

54. Іс-шаралар жоспары бақылау объектісінің жауапты орындаушыларды, орындалу мерзімдерін және аяқталу нысандарын көрсете отырып, анықталған бұзушылықтарды жою және ұсынымдарды орындау бойынша шаралар тізбесін қамтиды.

55. Бақылау объектісі ұсынымдар бар хатта көрсетілген мерзімдерде ішкі бақылау жүргізуге жауапты құрылымдық бөлімшеге Іс-шаралар жоспарын орындау бойынша ақпаратты және Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасының бұзылуына кінәлі адамдардың жауапкершілікке тартылғаны туралы құжаттардың расталған көшірмелерін ұсынады.

2-параграф. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының мониторингі

56. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының мониторингін орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың ішкі бақылау жүргізуге жауапты құрылымдық бөлімшелері тоқсан сайын жүргізеді және мыналарды:

1) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылау үшін орналастыруды, жария талқылаудың аяқталуы туралы есептерді (орталық мемлекеттік органдар үшін), мемлекеттік қызметтерді "электрондық үкімет" веб-порталында, мемлекеттік органның ресми интернет-ресурсында көрсету мәселелері бойынша қызмет туралы есептерді талдауды;

2) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бекітілген стандарттарының (орталық мемлекеттік органдар үшін) және регламенттерінің болуы, оларды бекіту мерзімдерінің сақталуын, оларды "электрондық үкімет" веб-порталында, мемлекеттік органның ресми интернет-ресурсында орналасуын талдауды;

3) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының және регламенттерінің өзектендіру қажеттігін талдауды;

4) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді табу және/немесе жою бойынша заңнаманы талдауды;

5) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелері бойынша бірыңғай байланыс-орталығында, мемлекеттік қызметтер көрсетілетін орындарда, "электрондық үкімет" веб-порталында, мемлекеттік органның ресми интернет-ресурсында мемлекеттік қызметтерді көрсетудің тәртібі туралы ақпараттың өзектілігін талдауды;

6) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бизнес-процесін талдауды;

7) Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасы талаптарының сақталуын талдауды;

8) Қазақстан Республикасы заңдарында, сондай-ақ екінші санаттағы рұқсатты беру кезінде нормативтік құқықтық актілерде көзделмеген негіздер бойынша мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту, көрсетілетін қызметті алушылардан ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін құжаттарды не мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында реттелмеген құжаттарды талап ету фактілерін анықтауды;

9) мүмкіндіктері шектеулі адамдардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алуы кезінде оларға қажетті жағдайдың болуын талдауды;

10) "Мониторинг" АЖ-ге мемлекеттік қызметті көрсету кезеңі туралы деректерді енгізуді талдауды;

11) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің қорытындыларын талдауды;

12) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу үшін қажетті қосымша ақпарат алу үшін мемлекеттік органға өтінішті;

13) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелері бойынша шағымдары мен арыздарын қарауды және оларға талдау жүргізуді қамтиды.

57. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің қорытындысы бойынша ішкі бақылауға жауапты құрылымдық бөлімше:

1) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бизнес-процестерін жетілдіру, оның ішінде оларды автоматтандыру, оңтайландыру және Мемлекеттік корпорация арқылы оларды көрсетуге көшіру;

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне, мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттеріне өзгерістер және (немесе) толықтырулар енгізу;

3) Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасы сақталмауының анықталған фактілерін жою;

4) Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасының бұзылу фактілері бойынша бақылау іс-шараларын жүргізу;

5) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелері бойынша бірыңғай байланыс-орталығында, мемлекеттік қызметтер көрсетілетін орындарда, "электрондық үкімет" веб-порталында, мемлекеттік органның ресми интернет-ресурсында мемлекеттік қызметтерді көрсетудің тәртібі туралы ақпараттың өзектілігі;

6) көрсетілетін қызметті алушыларды мемлекеттік қызметтерді көрсетудің тәртібі туралы ақпараттандыру бойынша түсіндірме іс-шараларын жүргізу;

7) қызметкерлердің мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша біліктілігін арттыруды қамтамасыз ету бойынша ұсынымдарды әзірлейді.

58. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің қорытындысы бойынша ұсынымдар оларды орындау бойынша шараларды қабылдау туралы ақпараттандыру мерзімін көрсете отырып, көрсетілетін қызметті алушыларға жіберу үшін мемлекеттік органның басшылығына келісуге және мақұлдауға енгізіледі.

3-параграф. Министрлікке және оның аумақтық органдарына ішкі бақылау бойынша жұмыс туралы есептерді ұсынудың тәртібі

59. Осы Қағидаларға 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша тоқсан сайын есептік кезеңнен кейінгі айдың 7-нші күніне дейін талдамалық анықтаманы қоса отырып, ішкі бақылау бойынша жұмыс туралы есепті:

орталық мемлекеттік органдар Министрлікке;

орталық мемлекеттік органдардың және олардың ведомстволарының аумақтық бөлімшелері Министрліктің аумақты органдарына ұсынады.

Есеп орталық мемлекеттік орган, оның ведомстволары, ведомстволық бағынысты ұйымдары, сондай-ақ қызметін үйлестіруді орталық мемлекеттік орган жүзеге асыратын жеке және заңды тұлғалар көрсететін мемлекеттік қызметтер сапасын ішкі бақылаудың қорытындысын қамтиды.

60. Жергілікті атқарушы органдар осы Қағидаларға 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша ішкі бақылау бойынша жұмыс туралы есепті талдамалық анықтаманы қоса отырып, Министрлікке және оның аумақтық органдарына тоқсан сайын есептік кезеңнен кейінгі айдың 7-нші күніне дейін ұсынады.

Есеп облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің жергілікті атқарушы органдары, ведомстволық бағынысты ұйымдардың, сондай-ақ қызметін үйлестіруді жергілікті атқарушы органдар жүзеге асыратын жеке және заңды тұлғалар көрсететін мемлекеттік қызметтер сапасын ішкі бақылаудың қорытындысын қамтиды.

61. Ішкі бақылау бойынша жұмыс туралы ұсынылған есеп орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органдар түзету қажеттігі туралы растайтын материалдарды ұсынған жағдайда ғана есептік жылдың төртінші тоқсанының қорытындысы бойынша Министрліктің және оның аумақтық органдарының түзетуіне жатады.

62. Есеп міндетті түрде толық толтырылады, нысанда қалдырып кеткен, толтырылмаған кесте ұяшығының болуына жол берілмейді. Мәліметтер болмаған жағдайда тиісті кесте ұяшығында "-" белгісі қойылады.

63. Есепке талдамалық анықтамаға ішкі бақылау бойынша жұмыс туралы есептік нысанда көрсетілген мәліметтерді растайтын тиісті материалдар (бұрықтардың, хаттамалардың, шешімдердің, хаттардың, анықтамалардың, қызметтік жазбалардың көшірмелері, фотоматериалдар) қоса беріледі.

4. Министрлікке оның аумақтық органдарының талдамалық ақпаратты ұсынуының тәртібі

64. Министрліктің аумақтық органдарының жұмысын реттеу мақсатында олар мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау жұмысының қорытындысы туралы талдамалық ақпаратты тоқсан сайын есептік кезеңнен кейінгі айдың 10-ыншы күніне дейін ұсынады.

65. Талдамалық ақпарат есептік кезеңдегі келесі мәліметтерді:

1) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласын дамытудың негізгі сипаттамаларын, атап айтқанда:

жетекшілік ететін өңірде мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласының қазіргі жағдайы туралы мәліметтерді;

көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы санын;

мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің талап етілу деңгейі;

өзге де мәліметтерді;

2) жетекшілік ететін өңірде мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласының проблемалы мәселелерін және оларды шешу бойынша шараларды, оның ішінде:

жеке және заңды тұлғалардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге шағымдарын талдау қорытындысы бойынша әлеуметтік маңызы бар проблемалы мәселелер туралы мәліметтерді;

жетекшілік ететін әкімшілік-аумақтық бірлік және мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша бұзушылықтар картасын;

мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді ұсыну орындарында, көрсетілетін қызметті берушілердің интернет-ресурстарында, сенім телефондарында олардың тәртібі туралы өзекті ақпараттың болуын;

орталық мемлекеттік органдардың және олардың ведомстволарының аумақты бөлімшелері, жергілікті атқарушы органдар ұсынатын ішкі бақылау бойынша жұмыс туралы есептің сапасы, толықтығы және растығы туралы мәліметтерді;

осы Қағидаларға 3-қосымшаға сәйкес нысан бойынша Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасында бар құқықтық коллизиялар мен оқшылықтар туралы мәліметтерді;

3) мемлекеттік бақылау шараларының нәтижелерін, атап айтқанда:

осы Қағидаларға 4-қосымшаға сәйкес орталық мемлекеттік органдардың және олардың ведомстволарының аумақтық бөлімшелеріне, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарына, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдеріне, ведомстволық бағынысты ұйымдарына қатысты тексеру нәтижелері туралы ақпаратты;

тәуекелдерді бағалау жүйесінің негізінде орталық мемлекеттік органдардың және олардың ведомстволарының аумақтық бөлімшелерінің, жергілікті атқарушы органдарының есептік деректерін қайта тексеру нәтижелерін, мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің, түскен шағымдардың саны және тағы басқа мәліметтері бойынша анықталған сәйкессіздіктері туралы ақпаратты;

"Мониторинг" АЖ-нің шеңберінде анықталған мемлекеттік қызметтер көрсетуден негізсіз бас тартқаны мен олардың мерзімдері бұзылғаны және олар бойынша қабылданған шараларды;

басқа да мәліметтерді;

4) аумақтық органның мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру бойынша жүргізген жұмысы туралы мәліметтерді, атап айтқанда:

сапаны және ішкі бақылау шеңберінде ұсынылатын ақпараттың растығын арттыру, Қазақстан Республикасы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасының бұзылуына жол бермеу бойынша іс-шараларды көрсетілетін қызметті берушілермен бірлесіп жүзеге асырудың барысы туралы ақпаратты;

бизнес-процесін схемалық бейнелей отырып, мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің ресімін жетілдіру (оның ішінде оларды автоматтандыру, оңтайландыру, Мемлекеттік корпорация арқылы оларды көрсетуге көшіру, композиттік қызметке біріктіру бойынша) жолданған ұсынымдарды;

мемлекеттік көрсетілетін қызметтер және көрсетілетін қызметті берушілер бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету орындарында, көрсетілетін қызметті берушілердің интернет-ресурстарында, сенім телефондарында оларды көрсетудің тәртібі туралы ақпаратты өзектендіру бойынша жолданған ұсынымдарды;

Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасын, мемлекеттік бақылауды жүргізу, көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау тетігін жетілдіру бойынша ұсыныстарды;

үкіметтік емес ұйымдар жүргізген мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасының қоғамдық мониторингі туралы мәліметтерді;

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне қызметтерді енгізу бойынша ұсыныстарды, атап айтқанда осы Қағидаларға 5-қосымшаға сәйкес нысанда мемлекеттік орган функциясының мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің белгілеріне сәйкестігі туралы мәліметтерді және осы Қағидаларға 6-қосымшаға сәйкес нысан бойынша оларды Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне қосу үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы мәліметтерді;

облыстардың, Астана және Алматы қалаларының жергілікті мемлекеттік басқару органдарының жанындағы Қоғамдық кеңестер мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы өзекті мәселелерді және оларды шешу бойынша ұсыныстарды қарау қорытындысы туралы ақпаратты;

аумақтық органдардың көрсетілетін қызметті алушыларды мемлекеттік қызметтерді көрсетудің тәртібі туралы ақпараттандыруды жоғарылату бойынша түсіндірме іс-шараларын (конференциялар, семинарлар, кеңестер, акциялар, " дөңгелек үстелдер", брифингтер, мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мәселелері бойынша өзге де іс-шаралар) жүргізгені туралы мәліметті қамтиды.

5. Қорытынды ережелер

66. Мемлекеттік бақылау нәтижелері "мемлекеттік қызмет көрсету" бағыты бойынша мемлекеттік органдардың қызмет тиімділігінің жыл сайынғы қорытынды бағасын шығаруда пайдаланылады.

67. Бақылау нәтижелерін Министрлік, оның аумақтық органдары, тексерілетін субъектілер бұқаралық ақпарат құралдарында жария етеді және олардың интернет-ресурстарында Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес орналастырылады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету
сапасын мемлекеттік бақылау
қағидаларына 1-қосымша

Нысан

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын ішкі
бақылау бойынша орталық мемлекеттік органның
жұмысы туралы есеп

Есептік кезең 20__ жылғы __ тоқсан

Индекс: 1-мқ

Кезеңділігі: тоқсан сайын

Ұсынатын тұлғалардың тобы: орталық мемлекеттік органдар олардың ведомстволарын, ведомстволық бағынысты ұйымдарын, сондай-ақ қызметін үйлестіруді орталық мемлекеттік органдар жүзеге асыратын жеке және заңды тұлғаларды ескере отырып

2.4.	сәйкес мемлекеттік қызметтерді көрсететін заңды тұлғалардың (мемлекеттік органдар немесе ведомстволық бағынысты ұйымдар болып табылмайтын) саны											
3.	Анықталған бұзушылықтардың саны, барлығы, олардың ішінде:											
3.1.	мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімінің бұзылу фактілері											
3.2.	мемлекеттік көрсетілетін қызметтің бекітілген стандартында көзделген құжаттардың толық топтамасы болмаған кезде мемлекеттік қызметті көрсету фактілері											
3.3.	Қазақстан Республикасының заңдарында көзделмеген негіздер бойынша мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту фактілері											
3.4.	мемлекеттік көрсетілетін қызметтің бекітілген стандартында көзделмеген құжаттарды талап ету фактілері											
3.5.	мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы											

23.	бойынша біліктілікті арттыру курстарынан өткен адамдардың саны																			
-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Мемлекеттік органның атауы: Мекенжайы:

(Т.А.Ә. (болған жағдайда), қолы)

Басшы

Орындаушының аты-жөні: Телефоны:

20__ жылғы " " _____ М.О.

Мәліметтерді, деректерді жинау туралы есеп нысанын толтыру және мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын ішкі бақылау бойынша талдамалық анықтаманың мазмұны бойынша түсініктеме

1. Жалпы ережелер

1. Орталық мемлекеттік орган, оның ведомстволары, ведомстволық бағынысты ұйымдары, сондай-ақ орталық мемлекеттік орган жетекшілік ететін салада жеке және заңды тұлғалар көрсететін мемлекеттік қызметтер сапасын ішкі бақылау бойынша есеп нысаны (бұдан әрі – есеп нысаны) Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" Заңы (бұдан әрі – Заң) 7-бабының 4) тармақшасына сәйкес әзірленді.

2. Есеп нысанын жүргізудің басты міндеті мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелерінің мониторингі болып табылады.

3. Есеп нысаны толтырылады және талдамалық анықтамамен бірге тоқсан сайын есептік кезеңнен кейінгі айдың 7-нші күніне дейін:

орталық мемлекеттік органды, оның ведомстволарын, аумақтық бөлімшелерін, ведомстволық бағынысты ұйымдарын, сондай-ақ орталық мемлекеттік орган жетекшілік ететін салада жеке және заңды тұлғаларды ескере отырып, орталық мемлекеттік органның орталық аппараты – Министрлікке;

аумақтық бөлімшелерді, сондай-ақ жетекшілік ететін салада жеке және заңды тұлғаларды ескере отырып, орталық мемлекеттік органның және оның ведомстволарының аумақтық бөлімшелері – Министрліктің облыстар, Астана және Алматы қалалары бойынша аумақтық органдарына ұсынады.

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

2. Есеп нысанын толтыру бойынша түсініктеме

1-параграф. Бақылау іс-шараларының нәтижелері туралы ақпарат

5. Есеп нысанының 1-тармағында есептік кезеңде жүргізілген бақылау іс-шараларының жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі (1.1 және 1.2-тармақтарының сомасы).

6. Есеп нысанының 1.1-тармағында бақылау іс-шараларының бекітілген жылдық жоспарына сәйкес есептік кезеңде жүргізілген бақылау іс-шараларының саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

7. Есеп нысанының 1.2-тармағында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы мониторингінің нәтижелері бойынша есептік кезеңде жүргізілген бақылау іс-шараларының саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

8. Есеп нысанының 2, 2.1, 2.2, 2.3 және 2.4-тармақтарында бақылау іс-шаралары объектілерінің жалпы саны туралы, оның ішінде объектілердің түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

9. Есеп нысанының 3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 және 3.5-тармақтарында есептік кезеңде анықталған бұзушылықтардың жалпы саны туралы, оның ішінде бұзушылықтардың түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

10. Есеп нысанының 4-тармағында қорытындысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіру бойынша шаралар қабылданған бұзушылықтардың жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

11. Есеп нысанының 5-тармағында мемлекеттік қызметті алу кезінде бұзылған құқықтары қалпына келтірілген адамдардың жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

12. Есеп нысанының 6-тармағында бақылау іс-шаралары барысында есептік кезеңде шағымдарды қарау мерзімдерінің бұзылуының жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

13. Есеп нысанының 7, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 және 7.6-тармақтарында есептік кезеңде бақылау іс-шараларының қорытындысы бойынша қабылданған тәртіптік жазалардың жалпы саны туралы, оның ішінде тәртіптік жазалардың түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

14. Есеп нысанының 8, 8.1, 8.2, және 8.3-тармақтарында есептік кезеңде тәртіптік жауапкершілікке тартылған адамдардың жалпы саны туралы, оның ішінде осындай адамдар бойынша сандық деректер көрсетіледі.

15. Есеп нысанының 9, 9.1 және 9.2-тармақтарында есептік кезеңде бақылау іс-шараларының қорытындысы бойынша әзірленген ұсыныстардың жалпы саны туралы, оның ішінде орындалған және орындалмаған ұсыныстар бойынша сандық деректер көрсетіледі.

2-параграф. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасы мониторингінің нәтижелері туралы ақпарат

16. Есеп нысанының 10-тармағында Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміндегі мемлекеттік көрсетілетін қызметтер түрлерінің жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

17. Есеп нысанының 10.1-тармағында Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне есептік кезеңде енгізілген мемлекеттік қызмет түрлерінің жалпы саны туралы, оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

18. Есеп нысанының 11-тармағында мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бекітілген стандарттарының жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

19. Есеп нысанының 12-тармағында мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бекітілген регламенттерінің жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

20. Есеп нысанының 13, 13.1, 13.2, 13.3, 13.4, 13.4.1, 13.4.2 және 13.4.3-тармақтарында есептік кезеңде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны туралы, оның ішінде көрсетілетін қызметті берушілер, ұсыну нысаны, қызмет түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

21. Есеп нысанының 14-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартудың жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

22. Есеп нысанының 14.1-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік қызметті көрсетуден негізсіз бас тартудың жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

23. Есеп нысанының 15, 15.1, 15.2 және 15.3-тармақтарында есептік кезеңде мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны туралы, оның ішінде көрсетілетін қызметті берушілер, ұсыну нысаны, қызмет түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

24. Есеп нысанының 16, 16.1, 16.2 және 16.3-тармақтарында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың жалпы саны туралы, оның ішінде көрсетілетін қызметті берушілер, ұсыну нысаны, қызмет түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

25. Есеп нысанының 17, 17.1, 17.2, 17.3, 17.4, 17.5, 17.6 және 17.7-тармақтарында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағым көздерінің жалпы саны туралы, оның ішінде көздер бойынша сандық деректер көрсетіледі.

26. Есеп нысанының 18, 18.1, 18.2 және 18.3-тармақтарында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдарды қарау мерзімдері бұзылуының жалпы саны туралы, оның ішінде көрсетілетін қызметті берушілер, ұсыну нысаны, қызмет түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

27. Есеп нысанының 19-тармағында қорытындысы бойынша көрсетілетін қызметті алушының бұзылған құқықтарын қалпына келтіру бойынша шаралар

қабылданған бұзушылықтардың жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі

28. Есеп нысанының 20-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік қызметті алу кезінде бұзылған құқықтары қалпына келтірілген адамдардың жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

29. Есеп нысанының 21-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру бойынша түсіндірме іс-шараларының жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

30. Есеп нысанының 22-тармағында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша түсіндірме іс-шараларымен халықты қамту (адамдардың саны) туралы сандық деректер көрсетіледі.

31. Есеп нысанының 23-тармағында мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша біліктілікті арттыру курстарынан өткен адамдардың жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

3. Талдамалық анықтаманың мазмұнына түсініктеме

32. Талдамалық анықтама есеп нысанымен бірге ұсынылады және:

1) орталық мемлекеттік органның ішкі бақылауға жауапты құрылымдық бөлімшесі жүргізген бақылау іс-шараларының нәтижесі туралы ақпаратты, атап айтқанда:

жүргізілген бақылау іс-шаралары, бақылау объектілері;

бақылау іс-шарасы барысында себептері мен қабылданған шараларды көрсете отырып, анықталған мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі мен мерзімдерінің, шағымдарды қарау мерзімдерінің бұзылуы;

тәртіптік жауапкершілікке тартылған адамдар;

бақылау іс-шарасының қорытындысы бойынша әзірленген ұсыныстар, олардың орындалғаны, орындалмағаны және орындалмау себептері туралы мәліметтерді;

2) орталық мемлекеттік органның ішкі бақылауға жауапты құрылымдық бөлімшесі жүргізген мемлекеттік қызмет көрсету сапасы мониторингінің нәтижелері туралы ақпаратты, атап айтқанда:

мемлекеттік қызмет көрсетудің бизнес-процесін жетілдіру бойынша, оның ішінде оларды автоматтандыру, оңтайландыру және Мемлекеттік корпорация арқылы оларды көрсетуге көшіру бойынша қабылданған шаралар;

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары мен регламенттеріне енгізілген өзгерістер және (немесе) толықтырулар (нормативтік құқықтық актінің атауын, нөмірін және күнін көрсете отырып);

жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді анықтау және Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін жүргізу жөніндегі уәкілетті органға ұсыныстар енгізу бойынша жүргізілген жұмыс;

көрсетілетін қызметті алушыға мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту, олардың саны, себептері және олар бойынша қабылданған шаралар;

Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасы бұзылуының анықталған фактілері, олардың саны, себептері және олар бойынша қабылданған шаралар;

қарау мерзімдері бұзылған мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына шағымдар, олардың саны, себептері және олар бойынша қабылданған шаралар;

қабылданған шараларды көрсете отырып, көрсетілетін қызметтерді алушылардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіру;

мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру бойынша жүргізілген түсіндірме іс-шаралары;

мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша біліктілікті арттыру курстарынан өткен адамдар туралы мәліметтерді қамтиды.

33. Талдамалық анықтамаға есепте көрсетілген мәліметтерді растайтын ақпараттық материалдар да (бұйрықтардың, хаттамалардың, шешімдердің, хаттардың, қызметтік жазбалардың көшірмелері, фотоматериалдар және тағы басқалар) қоса беріледі.

Мемлекеттік қызметтер көрсету
сапасын мемлекеттік бақылау
қағидаларына 2-қосымша

Нысан

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын ішкі бақылау бойынша жергілікті атқарушы органның жұмысы туралы есеп

Есептік кезең 20__ жылғы __ тоқсан

Индекс: 2-мқ

Кезеңділігі: тоқсан сайын

Ұсынатын тұлғалар тобы: облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдары, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің жергілікті атқарушы органдары, ведомстволық бағынысты ұйымдар, сондай-ақ қызметін үйлестіруді жергілікті атқарушы органдар жүзеге асыратын мемлекеттік көрсететін жеке және заңды тұлғалар

Қайда ұсынылады: Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері министрлігі және оның облыстар, Астана және Алматы қалалары бойынша аумақтық органдары

Мемлекеттік органның атауы: Мекенжайы:

(Т.А.Ә. (болған жағдайда), қолы)

Басшы

Орындаушының аты-жөні: Телефоны:

20__ жылғы " " _____ М.О.

Мәліметтерді, деректерді жинау туралы есеп нысанын толтыру және мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын ішкі бақылау бойынша талдамалық анықтаманың мазмұны бойынша түсініктеме

1. Жалпы ережелер

1. Облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің жергілікті атқарушы органдары, ведомствоға бағынысты ұйымдар, сондай-ақ қызметін үйлестіруді жергілікті атқарушы органдары жүзеге асыратын жеке және заңды тұлғалар көрсететін мемлекеттік қызметтер сапасын ішкі бақылау бойынша есеп нысаны (бұдан әрі – есеп нысаны) Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" Заңы (бұдан әрі – Заң) 7-бабының 4) тармақшасына сәйкес әзірленді.

2. Есеп нысанын жүргізудің басты міндеті мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелерінің мониторингі болып табылады.

3. Есеп нысанын облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдіктері, ведомствоға бағынысты ұйымдар, сондай-ақ қызметін үйлестіруді жергілікті атқарушы органдары жүзеге асыратын жеке және заңды тұлғалар толтырады және талдамалық анықтамамен бірге тоқсан сайын есептік кезеңнен кейінгі айдың 7-нші күніне дейін Министрлікке және оның облыстар, Астана және Алматы қалалары бойынша аумақтық органдарына ұсынады.

4. Есеп нысанына облыстардың, Астана және Алматы қалаларының жергілікті атқарушы органдарының басшылары, ал олар болмаған жағдайда олардың міндетін атқарушы адамдар қол қояды.

2. Есеп нысанын толтыру бойынша түсініктеме

1-параграф. Бақылау іс-шараларының нәтижелері туралы ақпарат

5. Есеп нысанының 1-тармағында есептік кезеңде жүргізілген бақылау іс-шараларының жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі (1.1 және 1.2-тармақтарының сомасы).

6. Есеп нысанының 1.1-тармағында бақылау іс-шараларының бекітілген жылдық жоспарына сәйкес есептік кезеңде жүргізілген бақылау іс-шараларының саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

7. Есеп нысанының 1.2-тармағында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы мониторингінің нәтижелері бойынша есептік кезеңде жүргізілген бақылау іс-шараларының саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

8. Есеп нысанының 2, 2.1, 2.2, 2.3 және 2.4-тармақтарында бақылау іс-шаралары объектілерінің жалпы саны туралы, оның ішінде объектілердің түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

9. Есеп нысанының 3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 және 3.5-тармақтарында есептік кезеңде анықталған бұзушылықтардың жалпы саны туралы, оның ішінде бұзушылықтардың түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

10. Есеп нысанының 4-тармағында қорытындысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіру бойынша шаралар қабылданған бұзушылықтардың жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

11. Есеп нысанының 5-тармағында мемлекеттік қызметті алу кезінде бұзылған құқықтары қалпына келтірілген адамдардың жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

12. Есеп нысанының 6-тармағында бақылау іс-шаралары барысында есептік кезеңде шағымдарды қарау мерзімдерінің бұзылуының жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

13. Есеп нысанының 7, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 және 7.6-тармақтарында есептік кезеңде бақылау іс-шараларының қорытындысы бойынша қабылданған тәртіптік жазалардың жалпы саны туралы, оның ішінде тәртіптік жазалардың түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

14. Есеп нысанының 8, 8.1, 8.2, және 8.3-тармақтарында есептік кезеңде тәртіптік жауапкершілікке тартылған адамдардың жалпы саны туралы, оның ішінде осындай адамдар бойынша сандық деректер көрсетіледі.

15. Есеп нысанының 9, 9.1 және 9.2-тармақтарында есептік кезеңде бақылау іс-шараларының қорытындысы бойынша әзірленген ұсыныстардың жалпы саны туралы, оның ішінде орындалған және орындалмаған ұсыныстар бойынша сандық деректер көрсетіледі.

2-параграф. Мемлекеттік қызметті көрсету сапасы мониторингінің нәтижелері туралы ақпарат

16. Есеп нысанының 10-тармағында Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміндегі мемлекеттік көрсетілетін қызметтер түрлерінің жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

17. Есеп нысанының 10.1-тармағында Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне есептік кезеңде енгізілген мемлекеттік қызмет түрлерінің жалпы саны туралы, оның ішінде қызметтердің түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

18. Есеп нысанының 11-тармағында мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бекітілген регламенттерінің жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

19. Есеп нысанының 12, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 12.4.1, 12.4.2 және 12.4.3-тармақтарында есептік кезеңде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны туралы, оның ішінде көрсетілетін қызметті берушілер, ұсыну нысаны, қызмет түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

20. Есеп нысанының 13-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартудың жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

21. Есеп нысанының 13.1-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік қызметті көрсетуден негізсіз бас тартудың жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

22. Есеп нысанының 14, 14.1, 14.2 және 14.3-тармақтарында есептік кезеңде мерзімдері бұзылып көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны туралы, оның ішінде көрсетілетін қызметті берушілер, ұсыну нысаны, қызмет түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

23. Есеп нысанының 15, 15.1, 15.2 және 15.3-тармақтарында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдардың жалпы саны туралы, оның ішінде көрсетілетін қызметті берушілер, ұсыну нысаны, қызмет түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

24. Есеп нысанының 16, 16.1, 16.2, 16.3, 16.4, 16.5, 16.6 және 16.7-тармақтарында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағым көздерінің жалпы саны туралы, оның ішінде көздер бойынша сандық деректер көрсетіледі.

25. Есеп нысанының 17, 17.1, 17.2 және 17.3-тармақтарында есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына келіп түскен шағымдарды қарау мерзімдері бұзылуының жалпы саны туралы, оның ішінде көрсетілетін қызметті берушілер, ұсыну нысаны, қызмет түрлері бойынша сандық деректер көрсетіледі.

26. Есеп нысанының 18-тармағында қорытындысы бойынша көрсетілетін қызметті алушының бұзылған құқықтарын қалпына келтіру бойынша шаралар қабылданған бұзушылықтардың жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

27. Есеп нысанының 19-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік қызметті алу кезінде бұзылған құқықтары қалпына келтірілген адамдардың жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

28. Есеп нысанының 20-тармағында есептік кезеңде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру бойынша түсіндірме іс-шараларының жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

29. Есеп нысанының 21-тармағында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша түсіндірме іс-шараларымен халықты қамту (адамдардың саны) туралы сандық деректер көрсетіледі.

30. Есеп нысанының 22-тармағында мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша біліктілікті арттыру курстарынан өткен адамдардың жалпы саны туралы сандық деректер көрсетіледі.

3. Талдамалық анықтаманың мазмұнына түсініктеме

31. Талдамалық анықтама есеп нысанымен бірге ұсынылады және:

1) орталық мемлекеттік органның ішкі бақылауға жауапты құрылымдық бөлімшесі жүргізген бақылау іс-шараларының нәтижесі туралы ақпаратты, атап айтқанда:

жүргізілген бақылау іс-шаралары, бақылау объектілері;

бақылау іс-шарасы барысында себептері мен қабылданған шараларды көрсете отырып анықталған мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі мен мерзімдерінің, шағымдарды қарау мерзімдерінің бұзылуы;

тәртіптік жауапкершілікке тартылған адамдар;

бақылау іс-шарасының қорытындысы бойынша әзірленген ұсыныстар, олардың орындалғаны, орындалмағаны және орындалмау себептері туралы мәліметтерді;

2) орталық мемлекеттік органның ішкі бақылауға жауапты құрылымдық бөлімшесі жүргізген мемлекеттік қызмет көрсету сапасы мониторингінің нәтижелері туралы ақпаратты, атап айтқанда:

мемлекеттік қызмет көрсетудің бизнес-процесін жетілдіру бойынша, оның ішінде оларды автоматтандыру, оңтайландыру және Мемлекеттік корпорация арқылы оларды көрсетуге көшіру бойынша қабылданған шаралар;

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары мен регламенттеріне енгізілген өзгерістер және (немесе) толықтырулар (нормативтік құқықтық актінің атауын, нөмірін және күнін көрсете отырып);

жаңа мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді анықтау және Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін жүргізу жөніндегі уәкілетті органға ұсыныстар енгізу бойынша жүргізілген жұмыс;

көрсетілетін қызметті алушыға мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту, олардың саны, себептері және олар бойынша қабылданған шаралар;

Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасы бұзылуының анықталған фактілері, олардың саны, себептері және олар бойынша қабылданған шаралар;

қарау мерзімдері бұзылған мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына шағымдар, олардың саны, себептері және олар бойынша қабылданған шаралар;

қабылданған шараларды ескере отырып, көрсетілетін қызметтерді алушылардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіру;

мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру бойынша жүргізілген түсіндірме іс-шаралары;

мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша біліктілікті арттыру курстарынан өткен адамдар туралы мәліметтерді қамтиды.

32. Талдамалық анықтамаға есепте көрсетілген мәліметтерді растайтын ақпараттық материалдар да (бұйрықтардың, хаттамалардың, шешімдердің, хаттардың, қызметтік жазбалардың көшірмелері, фотоматериалдар және тағы басқалар) қоса беріледі.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау қағидаларына 3-қосымша

Нысан

Қазақстан Республикасының мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамасында бар құқықтық коллизиялар мен оқшылықтар туралы мәліметтер

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы	Қолданыстағы заңнамаға сәйкес келтіру талап етілетін нормативтік құқықтық акт (НҚА) туралы мәліметтер			НҚА-ның жекелеген ережелерін құқық қолдану тәжірибесінде іске асырудың тиімсіздігі және орынсыздығы туралы мәліметтер			Ескерту
	НҚА-ның нөмірі және күні, оның құрылымдық элементінің нөмірі	Н Қ А нормасының мазмұны	Қажетті шаралар (өзгерістер мен толықтырулар енгізу, күші жойылды деп тану, НҚА-ның немесе НҚА-ның жекелеген нормасының қызметін тоқтата тұру, жою)	НҚА-ның нөмірі және күні, оның құрылымдық элементінің нөмірі	Н Қ А нормасының мазмұны	Қажетті шаралар (өзгерістер мен толықтырулар енгізу, күші жойылды деп тану)	
1	2	3	4	5	6	7	8

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері министрлігі _____
аумақтық департаментінің басшысы Т.А.Ә. (ол болған жағдайда) қолы
Орындаушы _____

Т.А.Ә. (ол болған жағдайда) қолы

Мемлекеттік қызметтер көрсету
сапасын мемлекеттік бақылау
қағидаларына 4-қосымша

Нысан

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау бойынша
жұмыс нәтижелері туралы ақпарат

Р/р №	Іс-шаралардың атауы	тоқсан		
		айдың атауы	айдың атауы	айдың атауы
1	Жүргізілген тексерулердің саны, барлығы олардың ішінде:			
1.1	ішінара тексерулер			
1.2	көрсетілетін қызметті алушылардың өтініштері мен шағымдары бойынша			
1.3	мемлекеттік көрсетілетін қызмет саласындағы заңнама бұзылуының нақты фактілері бойынша прокуратура органдарының тапсырмалары бойынша			
1.4	мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнаманың бұзылуының нақты фактілері бойынша мемлекеттік органдардың өтініштері бойынша			
2	Тексеру жүргізілген бақылау субъектілерінің саны, барлығы олардың ішінде:			
2.1	орталық мемлекеттік органдардың және олардың ведомстволарының аумақтық бөлімшелері			
2.2	облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері			
2.3	ведомстволық бағынысты ұйымдар			
3	Анықталған бұзушылықтардың саны, барлығы олардың ішінде:			
3.1	мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің бұзылу фактілері			
3.2	мемлекеттік көрсетілетін қызметтің бекітілген стандартында көзделген құжаттардың толық топтамасы болмаған кезде мемлекеттік қызметті көрсету фактілері			
3.3	Қазақстан Республикасының заңдарында көзделмеген негіздер бойынша мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту фактілері			
3.4	мемлекеттік көрсетілетін қызметтің бекітілген стандартында көзделмеген құжаттарды талап ету фактілері			

3.5	мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнаманың өзге де талаптарының бұзылу фактілері			
4	Келіп түскен шағымдардың саны			
4.1	оның ішінде негізді шағымдар			
5	Қорытындысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіру бойынша шаралар қабылданған бұзушылықтардың саны			
6	Мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу кезінде бұзылған құқықтары қалпына келтірілген адамдардың саны			
7	Тексеру қорытындысы бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру үшін әзірленген ұсыныстардың саны			
8	Орындалмаған ұсыныстардың саны			
8.1	оның ішінде орындалуы келесі есептік кезеңге жоспарланған ұсыныстар саны			
9	Мемлекеттік органдар және көрсетілетін қызметті берушілер-ұйымдар басшылары тексеру қорытындысы бойынша тартқан тәртіптік жазалар саны, б а р л ы ғ ы олардың ішінде:			
9.1	ескерту			
9.2	сөгіс			
9.3	қатаң сөгіс			
9.4	қызметке толық сәйкес еместігі туралы ескерту			
9.5	мемлекеттік лауазымын төмендету			
9.6	атқаратын лауазымынан шығару			
10	Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері министрлігінің аумақтық департаментінің ұсынымы бойынша тәртіптік жауапкершілікке тартылған адамдардың саны, барлығы, олардың ішінде:			
10.1	облыстық маңызы бар қалалардың, облыстар аудандарының және қаладағы аудандардың әкімдері			
10.2	С санаттары топтарының мемлекеттік қызметкерлері			
10.3	Д санаттары топтарының мемлекеттік қызметкерлері			
10.4	Е санаттары топтарының мемлекеттік қызметкерлері			
10.5	құқық қорғау органдарының қызметкерлері			
10.6	ведомстволық бағынысты ұйымдардың мемлекеттік қызметкер болып табылмайтын қызметкерлері			
10.7	өзге адамдар			
11	Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша жүргізілген түсіндірме іс-шараларының саны			
12	Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша түсіндірме іс-шараларымен халықты қамту дәрежесі			

Қазақстан Республикасының
Мемлекеттік қызмет істері министрлігі _____
аумақтық департаментінің басшысы Т.А.Ә. (ол болған жағдайда) қолы

Орындаушы _____

Т.А.Ә. (ол болған жағдайда) қолы

Мемлекеттік қызметтер көрсету
сапасын мемлекеттік бақылау
қағидаларына 5-қосымша

Нысан

Мемлекеттік орган функциясының мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің
белгілеріне сәйкестігі туралы мәліметтер

Р/ р №	Функция атауы	Функция бекітілген нормативтік құқықтық актінің (НҚА) атауы, нөмірі және күні, НҚА құрылымдық элементінің (бап, тармақ, тармақша) нөмірі	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің белгілеріне сәйкестігі (мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің әр белгісі бойынша НҚА-ның атауы, нөмірі және күні, НҚА-ның құрылымдық элементінің нөмірі және мазмұны)			
			1) мемлекеттік органдардың жекелеген функцияларын іске асыруға бағдарланған болуы	2) дара тәртіппен жүзеге асырылуы	3) көрсетілетін қызметті алушының өтініші бойынша жүзеге асырылуы	4) көрсетілетін қызметті алушылардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға, материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағдарлануы
1	2	3	4	5	6	7

Қазақстан Республикасының

Мемлекеттік қызмет істері министрлігі _____

аумақтық департаментінің басшысы Т.А.Ә. (ол болған жағдайда) қолы

Орындаушы _____

Т.А.Ә. (ол болған жағдайда) қолы

Мемлекеттік қызметтер көрсету
сапасын мемлекеттік бақылау
қағидаларына 6-қосымша

Нысан

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне енгізу үшін
мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы мәліметтер

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің	Көрсетілетін қызметті алушылардың санаты	Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын	Көрсетілетін қызметті	Өтініштер қабылдауды және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беруді жүзеге асыратын	Ақылы немесе тегін	Ақылы болғанда:		Мем қызм көрс
						құқықтық негіз (НҚА-ның атауы, нөмірі және күні,		

Р/р №	ұсынылатын атауы	(жеке және (немесе) заңды тұлға)	бекітетін ОМО-ның атауы	берушінің атауы	ұйымдардың атаулары және (немесе) "электрондық үкіметтің" веб-порталын көрсету	мемлекеттік көрсетілетін қызметтер	НҚА-ның құрылымдық элементінің (бап, тармақ, тармақша) нөмірі)	төлем мөлшері	нәти ныса
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Қазақстан Республикасының

Мемлекеттік қызмет істері министрлігі _____

аумақтық департаментінің басшысы Т.А.Ә. (ол болған жағдайда) қолы

Орындаушы _____

Т.А.Ә. (ол болған жағдайда) қолы