

## Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау әдістемесін бекіту туралы

### *Күшін жойған*

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері министрінің 2016 жылғы 9 ақпандағы № 27 және Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2016 жылғы 9 ақпандағы № 172 бірлескен бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2016 жылы 2 наурызда № 13366 болып тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің Төрағасының 2017 жылғы 3 ақпандағы № 28 және Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникациялар министрінің 2017 жылғы 16 ақпандағы № 52 бірлескен бұйрығымен.

**Ескерту. Күші жойылды – ҚР Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің Төрағасының 03.02.2017 № 28 және ҚР Ақпарат және коммуникациялар министрінің 16.02.2017 № 52 бірлескен бұйрығымен.**

"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 Жарлығымен бекітілген Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесінің 40-тармағына сәйкес, **БҰЙЫРАМЫЗ:**

1. Қоса беріліп отырған Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау әдістемесі бекітілсін.

2. "Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау әдістемесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 2014 жылғы 27 қарашадағы № 38 және Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму министрінің 2014 жылғы 25 қарашадағы № 181 бірлескен бұйрығының (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеудің тізілімінде № 10039 болып тіркелген, 2015 жылғы 26 қаңтарда "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесінде жарияланған) күші жойылды деп танылсын.

3. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері министрлігінің Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер департаменті, Қазақстан Республикасы

Инвестициялар және даму министрлігінің Байланыс, ақпараттандыру және ақпарат комитеті:

1) осы бірлескен бұйрықтың заңнамамен белгіленген тәртіпте Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бірлескен бұйрықтың Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін күнтізбелік он күн ішінде оның мерзімде баспасөз басылымдарында және "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесінде ресми жариялануын;

3) осы бірлескен бұйрықты Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері министрлігінің және Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің интернет-ресурстарына және Мемлекеттік органдардың интранет-порталында орналастыруды;

4) осы бірлескен бұйрықтың Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркегеннен кейін күнтізбелік он 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 бірлескен бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері министрінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау және бағалау мәселелеріне жетекшілік ететін орынбасарына және жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму вице-министріне жүктелсін.

5. Осы бірлескен бұйрық алғашқы ресми жариялану күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан  
Мемлекеттік  
м и н и с т р і  
\_\_\_\_\_ Т. Донаков

Республикасының Қазақстан  
қызмет істері Инвестициялар  
м и н и с т р і  
\_\_\_\_\_ Ә. Исекешев

Республикасының  
және даму

Қазақстан Республикасы  
Мемлекеттік қызмет істері министрінің  
2016 жылғы 9 ақпандағы № 27  
және Қазақстан Республикасы  
Инвестициялар және даму министрінің  
2016 жылғы 9 ақпандағы № 172  
бірлескен бұйрығына қосымша

## **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" (бұдан әрі – Жүйе) Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 19 наурыздағы № 954 Жарлығын іске асыру мақсатында әзірленді.

2. Әдістеме мемлекеттік органдардың жеке және заңды тұлғаларды қолайлы және сапалы, соның ішінде электрондық форматта мемлекеттік көрсетілетін қызметтермен қамтамасыз ету тиімділігін анықтайды.

3. Осы Әдістеме 2015 жылы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау үшін қолданылады.

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

5. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау бағаланатын мемлекеттік органдармен Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері министрлігіне (бұдан әрі – Мемлекеттік қызмет істері министрлігі) және Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму министрлігіне (бұдан әрі – Инвестициялар және даму министрлігі) ұсынылатын мемлекеттік органдардың ақпаратын талдау нәтижелері бойынша жүзеге асырылады.

6. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау:

- 1) заңдылық;
- 2) объективтілік;
- 3) турашылдық;
- 4) ашықтық;
- 5) жан-жақтылық;
- 6) шынайлық қағидаттарына негізделеді.

7. Мыналар:

- 1) мемлекеттік органдардың статистикалық мәліметтері;
- 2) бағаланатын мемлекеттік органдарда жүргізілген тексерулердің нәтижелері ;
- 3) көрсетілетін қызметті алушыларға жүргізілген сауалнама нәтижелері;
- 4) үкіметік емес ұйымдардың (қоғамдық бірлестіктердің) мәліметтері;
- 5) көрсетілетін қызметті алушылардың пікірін сұрау арқылы алынған үкіметік емес ұйымдардың (қоғамдық бірлестіктердің) мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы туралы ақпарат мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына бағалауды жүргізу үшін ақпарат көздері болып табылады.

## 2. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына бағалауды жүргізу

8. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау мынадай өлшемдер бойынша жүзеге асырылады:

1) нәтижелі өлшемдер:

халықтың көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттануы;  
мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы;  
мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі;

мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеуліктерді сақтау;

2) үдерісті өлшемдер:

мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі.

9. Әр өлшем бойынша көрсеткіштер анықталады, оларға сәйкес тиісті баллдар қойылады.

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін ұсынатын өлшемдері мен көрсеткіштері осы Әдістеменің 1 және 2-қосымшаларына сәйкес үлестік мәнге ие

10. Орталық мемлекеттік органдармен, оның ведомстволарымен, орталық мемлекеттік органның және оның ведомстволарының аумақтық бөлімшелерімен, ведомстволық бағынысты ұйымдар және олардың филиалдарымен (бұдан әрі – орталық мемлекеттік органдар)

және облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарымен, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерімен (бұдан әрі – жергілікті атқарушы органдар) көрсетілетін қызметтері бойынша "халықтың көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттануы", "мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы", "мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі" және "мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеуліктерді сақтау" өлшемдері бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалауды Мемлекеттік қызмет істері министрлігі жүзеге асырады.

Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың "мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі" өлшемі және "мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) "электрондық

үкімет" және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсететін мемлекеттік қызметтерді алушылардың үлесі" көрсеткіші бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалауды Инвестициялар және даму министрлігі жүзеге асырады.

Мемлекеттік қызмет істері министрлігі ұсынатын "мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі" өлшемі және "мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) "электрондық үкімет" және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсететін мемлекеттік қызметтерді алушылардың үлесі" көрсеткіші бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалауды қоспағанда мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсетудің сапасын бағалауды Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңесі жүзеге асырады.

Инвестициялар және даму министрлігінің "мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі" өлшемі және "мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) "электрондық үкімет" және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік көрсететін қызметтерді алушылардың үлесі" көрсеткіші бойынша мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалауды Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңесі жүзеге асырады.

11. Қызмет көрсету сапасын бағалауға орталық мемлекеттік органдардың және жергілікті атқарушы органдардың ұсынатын қызмет көрсетулері жатады.

12. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың ұсынатын мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды осы Әдістеменің 3 және 4-қосымшаларына сәйкес нысан бойынша әзірленеді.

Инвестициялар және даму министрлігі Мемлекеттік қызмет істері министрлігіне орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың "мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру дәрежесі" өлшемі бойынша және "мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) "электрондық үкімет" порталы және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсететін мемлекеттік қызметтерін пайланушылардың үлесі" көрсеткіші бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындыларды осы Әдістеменің 5-қосымшасына сәйкес нысанда ұсынады.

Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңесі Мемлекеттік қызмет істері министрлігіне "мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру дәрежесі" өлшемі бойынша

және "мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) "электрондық үкімет" порталы және халыққа қызмет көрсету орталықтары

арқылы көрсететін мемлекеттік қызметтерін пайланушылардың үлесі" көрсеткіші бойынша Инвестициялар және даму министрлігі көрсететін мемлекеттік қызметтерін көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындыларды ұсынады.

Мемлекеттік қызмет істері министрлігі Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрлігіне мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындыларды ұсынады.

Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңесі Мемлекеттік қызмет істері министрлігінің көрсететін мемлекеттік қызметтерін көрсету сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындыларды Мемлекеттік қызмет істері министрлігіне ұсынады.

13. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін Мемлекеттік қызмет істері министрлігінде жұмыс тобы (бұдан әрі – Жұмыс тобы) құрылады. Жұмыс тобының құрамы Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері министрінің бұйрығымен бекітіледі.

Жұмыс тобының құрамына мемлекеттік қызмет істері, инвестициялар және даму министрліктерінің өкілдері кіреді.

Жұмыс тобы мемлекеттік органдардың ұсынған мәліметтері мен Мемлекеттік қызмет істері министрлігі және оның аумақтық бөлімшелерінің, сондай-ақ басқа да мемлекеттік органдар жүргізген тексерулері нәтижесінде алынған мәліметтерді салыстыру арқылы әр түрлі көздерден алынған мәліметтердің шынайылығына талдау жүргізеді.

14. Бағалаудың алынған нәтижелеріне сәйкес мемлекеттік орган қызметі тиімділігінің дәрежесі анықталады. Мемлекеттік орган тиімділігінің жоғарғы дәрежесі 90-нан 100 баллға дейінгі, орташа дәрежесі – 70-тен 89, 99 баллға дейінгі, төменгі дәрежесі – 50-ден 69, 99 баллға дейінгі бағаның көрсеткішіне сәйкес келеді. Бағалау нәтижесі бойынша 49, 99 баллдан аз жинаған мемлекеттік органның қызметі тиімсіз деп танылады.

15. Мемлекеттік қызмет істері, инвестициялар және даму министрліктері мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына бағалауды жүргізу үшін орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау шеңберінде ұсынылатын ақпаратты пайдаланады.

16. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін мемлекеттік органмен өз бастамасымен қызметкерлері, соның ішінде ведомстволық бағыныстағы мекемелердің қызметкерлері арасында анықталған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық жасағандарды жауапкершілікке тарту жөніндегі ақпарат Мемлекеттік қызмет істері министрлігіне орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың

жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігіне бағалау жүргізу кестесіне (бұдан әрі – Кесте) сәйкес орталық мемлекеттік органдың аппараттарымен (орталық мемлекеттік органның, оның ведомстволарының, аумақтық бөлімшелерінің және ведомстволық бағынысты ұйымдардың тұлғалары бойынша), облыстардың, Астана және Алматы қалалары әкімдері аппараттарымен (облыс, аудан және қала мен ауылдық атқарушы органдардың тұлғалары бойынша) қағаз және электрондық нұсқаларда ұсынылады.

Мемлекеттік қызмет істері министрлігімен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау үшін ақпарат Мемлекеттік қызмет істері министрлігімен Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңесіне Кестеге сәйкес қағаз және электрондық нұсқаларда ұсынылады.

Инвестициялар және даму министрлігімен "мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі" өлшемі және "мемлекеттік органмен (ведомстволық бағынысты мекемемен) "электрондық үкімет" және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін қызметті алушылардың үлесі" көрсеткіші бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау үшін ақпарат Инвестициялар және даму министрлігімен Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің Кеңесіне Кестеге сәйкес қағаз және электрондық нұсқаларда ұсынылады.

### **3. Тиімділікті бағалау**

#### **Параграф 1. "Халықтың көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттануы" өлшемі бойынша бағалау**

17. "Халықтың көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттануы" өлшемі бойынша бағалау "көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік органдардың көрсететін мемлекеттік қызметтерінің сапасына қанағаттануы" және "мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігінің деңгейі" көрсеткіштері бойынша жүргізіледі.

18. "Халықтың көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттануы" өлшемі бойынша бағалау Мемлекеттік қызмет істері министрлігінің мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсетудің сапасына жүргізілетін қоғамдық мониторингі қорытындылары бойынша алынған ақпараттың негізінде жүргізіледі.

19. Бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K1 = R1 + R2$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M1 = R1 + R2$$

K1 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M1 – осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

R1 – "көрсетілетін қызметтерді алушылардың мемлекеттік органдардың көрсететін мемлекеттік қызметтерінің сапасына қанағаттануы" көрсеткішінің мәні;

R2 – "мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігінің деңгейі" көрсеткішінің мәні.

20. "көрсетілетін қызметтерді алушылардың мемлекеттік органдардың көрсететін мемлекеттік қызметтерінің сапасына қанағаттануы" көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$R1 = \frac{P1 + P1 + P1 + \dots}{n}$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$R1 = \frac{O1 + O1 + O1 + \dots}{n}$$

R1 – осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның бағасы;

n – осы көрсеткіш бойынша бағалауға жатқан мемлекеттік көрсетілетін қызметтер түрлерінің саны;

P1, O1 – мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) көрсететін мемлекеттік қызметінің нақты бір түріне көрсетілетін қызметтерді алушылардың қанағаттану дәрежесіне байланысты осы Әдістеменің 6-қосымшасына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметке берілетін балл.

21. Егер бағаланатын мемлекеттік органның мемлекеттік көрсетілетін қызмет түрлері Мемлекеттік қызмет істері министрлігінің мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсетудің сапасына жүргізген қоғамдық мониторингінде болмаған жағдайда, мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша қызметтері қоғамдық мониторингке жатқызылған мемлекеттік органдар нәтижелерінің орташа мәні беріледі.



22. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігінің деңгейі" көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$R2 = \frac{Z1 + Z1 + Z1 + \dots}{n}$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$R2 = \frac{U1 + U1 + U1 + \dots}{n}$$

R2 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның бағасы;

n – осы өлшем бойынша бағалауға жатқан мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны;

Z1, U1 – мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) көрсететін мемлекеттік қызметінің нақты түріне қолжетімділік деңгейіне байланысты осы Әдістеменің 7-қосымшасына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметке берілетін балл.

23. Егер бағаланатын мемлекеттік органның мемлекеттік көрсетілетін қызмет түрлері Мемлекеттік қызмет істері министрлігінің мемлекеттік әлеуметтік тапсырысы бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына жүргізілген қоғамдық мониторингінде болмаған жағдайда мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша қызметтері қоғамдық мониторинге жатқызылған мемлекеттік органдар нәтижелерінің аталған өлшем бойынша орташа бағасы қойылады.

## **Параграф 2. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы" өлшемі бойынша бағалау**

24. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы" өлшемі бойынша бағалау мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау шеңберінде мемлекеттік органдардың Мемлекеттік қызмет істері министрлігіне ұсынатын ақпараты негізінде жүргізіледі.

25. Мемлекеттік қызмет істері министрлігі осы көрсеткіш бойынша объективті бағалау мақсатында "Халыққа қызмет көрсету орталығының" интеграцияланған ақпараттық жүйесінің мониторингі (бұдан әрі – "Мониторинг" ИАЖ) кіші жүйесіндегі мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша

Инвестициялар және даму министрлігінен мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдері бұзушылықтарының саны туралы ақпарат сұратады.

"Мониторинг" ИАЖ-ға қосылған мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша мәліметтер және "Мониторинг" ИАЖ-ға қосылмаған мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша мемлекеттік органдардың ұсынған мәліметтері бағалау кезінде ескеріледі.

Осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың ұсынған мәліметтерінің және "Мониторинг" ИАЖ-дан алынған ақпарат арасында айырмашылық анықталған жағдайда, бірінші кезекте "Мониторинг" ИАЖ-дан мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің көрсету мерзімдерін бұзу туралы ақпарат ескеріледі.

26. Тиісті құжатпен расталған техникалық жағдайларға байланысты ақпараттық жүйе істен шыққан жағдайда осы кезеңде көрсетілген мемлекеттік қызмет көрсетулер осы өлшемді есептеу кезінде ескерілмейді.

27. Бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$P1 = Z1 + Z2$$

$$Z1=0, \text{ егер } k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000\right)\right) < -1$$

$$Z1 = k * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000\right)\right)$$

$$Z2 = x * \left(\frac{i}{n} + \frac{q}{f}\right)$$

2) жергілікті атақарушы органдар бойынша:

$$P1 = R1 + R2$$

$$R1=0, \text{ егер } m * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000\right)\right) < -1$$

$$R1 = m * \left(1 - \left(\frac{a+c}{b+d} * 10000\right)\right)$$

$$R2 = x * \left(\frac{i}{n}\right) + x * \left(\frac{q}{f}\right)$$

K2 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M2 – осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

Z1, Z2 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік орган бағасының құрамалары;

R1, R2 – осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы орган бағасының құрамалары;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 15-ке тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 25-ке тең);

a – халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) белгіленген мерзімдерді бұза отырып көрсеткен мемлекеттік қызмет көрсетулерінің саны;

b – халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) көрсеткен мемлекеттік қызмет көрсетулерінің жалпы саны;

c – мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) белгіленген мерзімдерді бұза отырып көрсеткен мемлекеттік қызмет көрсетулерінің саны;

d – мемлекеттік органда (ведомстволық бағынысты ұйымда) көрсетілген мемлекеттік қызмет көрсетулердің жалпы саны;

10 000 – көрсетілген 10 000 қызмет көрсетуде мерзімдері бұзылуының орташа мәнін анықтауға арналған коэффициент;

x – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (орталық мемлекеттік органдар бойынша коэффициент (-6-ға), жергілікті атқарушы органдар бойынша (-5-ке) тең);

i – "электрондық үкімет" порталы арқылы уақытылы көрсетілмеген мемлекеттік қызмет көрсетулердің саны;

n – "электрондық үкімет" порталы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсетулердің жалпы саны;

q – "электрондық лицензиялау" порталы арқылы уақытылы көрсетілмеген мемлекеттік қызмет көрсетулердің саны;

f – "электрондық лицензиялау" порталы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызмет көрсетулердің жалпы саны.

Егер осы көрсеткіш бойынша алынған нәтиже минус белгісі бар мәнді құраса, мемлекеттік органға осы көрсеткіш бойынша 0 бағасы қойылады.

28. Өткен бағаланатын кезеңмен салыстырғанда, мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзудың теріс динамикасы болған жағдайда,

осы өлшем бойынша мемлекеттік органның жалпы бағасынан айыппұл баллдары шегеріледі.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзудың теріс динамикасы үшін әр тіркелген дерек бойынша 0,1 айыппұлдық баллдың шегерілуі көзделеді. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзудың теріс динамикасы үшін шегерілетін айыппұлдық баллдың сомасы 3 баллдан аспауы тиіс.

### **Параграф 3. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі" өлшемі бойынша бағалау**

29. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі" өлшемі бойынша бағалау мемлекеттік органдардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттері талаптарының бұзылуының алдын алу бойынша қабылдаған шаралары бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау шеңберінде мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызмет істері министрлігіне ұсынған ақпараты негізінде жүргізіледі.

30. Бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K3 = m * \frac{a}{b}$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

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

K3 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M3 – осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 10-ға тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 20-ға тең);

a – мемлекеттік органдардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттері талаптарының бұзылуының алдын алу бойынша

кабылдаған шараларының (функционалдық міндеттеріне мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мәселелері кіретін қызметкерлерге қатысты тәртіптік сипаттағы, мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттерінің бұзылу нәтижелері бойынша) саны;

б – мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының және регламенттерінің бұзылуының жалпы саны.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының және регламенттерінің бұзылуы деп көрсетілетін қызметтерді алушылардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына негізді шағымдары, мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттарымен көзделмеген құжаттарды талап ету, мемлекеттік қызметтерді мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттарымен көзделген құжаттардың толық топтамасы болмағанда көрсету, сондай-ақ мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзулар түсініледі.

Бағаланатын мемлекеттік органда мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының және регламенттерінің бұзылуы болмаған жағдайда, мемлекеттік органға аталған өлшеммен көзделген ең жоғарғы балл қойылады.

Функционалдық міндеттеріне мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мәселелері кіретін қызметкерді мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттарын және регламенттерін бірнеше рет бұзғаны үшін тәртіптік жауапкершілікке тартқан жағдайда, бағаланатын мемлекеттік орган Мемлекеттік қызмет істері министрлігіне дәлелдейтін құжаттар мен материалдарды ұсынады.

#### **Параграф 4. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы ектеуліктерді сақтау" өлшемі бойынша бағалау**

31. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеуліктерді сақтау" өлшемі бойынша бағалау " мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету кезіндегі сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық жасағаны үшін жауапкершілікке тартылғандардың үлесі" және "электрондық үкімет" порталы және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді пайдаланушылардың үлесі" көрсеткіштері бойынша жүргізіледі.

32. Бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$K4 = R1 + R2$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$M4 = R1 + R2$$

K4 – осы өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

M4 – осы өлшем бойынша жергілікті атқарушы органның бағасы;

R1 – "мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық жасағаны үшін жауапкершілікке тартылғандардың үлесі" көрсеткішінің мәні;

R2 – "электрондық үкімет" порталы және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді пайдаланушылардың үлесі" көрсеткіштерінің мәні.

33. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық жасағаны үшін жауапкершілікке тартылғандардың үлесі" көрсеткіші бойынша бағалау осы Әдістемені 8-қосымшасына сәйкес нысанда мемлекеттік органның, соның ішінде ведомстволық бағыныстағы ұйымдарының бастамасы бойынша өз қызметкерлерінің арасында анықталған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық жасағандары үшін жауапкершілікке тарту жөніндегі мемлекеттік органдардың ұсынған ақпараты негізінде жүргізіледі.

34. Ақпаратта мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге жауапты қызметкерлердің саны, мемлекеттік органның, соның ішінде ведомстволық бағыныстағы ұйымдарының бастамасы бойынша өз қызметкерлерінің арасынан анықталған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарды жасағаны үшін қылмыстық, әкімшілік және тәртіптік жауапкершілікке тартылған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық субъектілері болып табылатын қызметкерлерінің саны туралы мәліметтер көрсетіледі.

35. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық жасағаны үшін жауапкершілікке тартылғандардың үлесі" көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$R1 = k * \left( 1 - \frac{(100*(b-a)+40*(d-c)+20*(f-e)+80*a+30*c+10*e)}{n} \right)$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$R1 = m * \left( 1 - \frac{(100*(b-a)+40*(d-c)+20*(f-e)+80*a+30*c+10*e)}{n} \right)$$

R1 – аталған көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 10-ға тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы көрсеткіш бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 10-ға тең);

a – мемлекеттік органның және оның ведомстволық бағыныстағы ұйымдарының бастамасы бойынша өз қызметкерлерінің арасынан анықталған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарды жасағаны үшін қылмыстық жауапкершілікке тартылған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық субъектілері болып табылатын бағаланатын мемлекеттік органның мемлекеттік қызметшілерінің және оның ведомстволық бағыныстағы ұйымы жұмыскерлерінің саны;

b – сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарды жасағаны үшін қылмыстық жауапкершілікке тартылған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық субъектілері болып табылатын бағаланатын мемлекеттік органның мемлекеттік қызметшілерінің және оның ведомстволық бағыныстағы ұйымы жұмыскерлерінің жалпы саны;

c – мемлекеттік органның және оның ведомстволық бағыныстағы ұйымдарының бастамасы бойынша өз қызметкерлерінің арасынан анықталған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарды жасағаны үшін әкімшілік жауапкершілікке тартылған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық субъектілері болып табылатын бағаланатын мемлекеттік органның мемлекеттік қызметшілерінің және оның ведомстволық бағыныстағы ұйымы жұмыскерлерінің саны;

d – сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарды жасағаны үшін әкімшілік жауапкершілікке тартылған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық субъектілері болып табылатын бағаланатын мемлекеттік органның мемлекеттік қызметшілерінің және оның ведомстволық бағыныстағы ұйымы жұмыскерлерінің жалпы саны;

e – мемлекеттік органның және оның ведомстволық бағыныстағы ұйымдарының бастамасы бойынша өз қызметкерлерінің арасынан анықталған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарды жасағаны үшін тәртіптік жауапкершілікке тартылған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық субъектілері болып табылатын бағаланатын мемлекеттік органның мемлекеттік қызметшілерінің және оның ведомстволық бағыныстағы ұйымы жұмыскерлерінің саны;

f – сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарды жасағаны үшін тәртіптік жауапкершілікке тартылған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық субъектілері

болып табылатын бағаланатын мемлекеттік органның мемлекеттік қызметшілерінің және оның ведомстволық бағыныстағы ұйымы жұмыскерлерінің жалпы саны;

n – функционалдық міндеттеріне мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мәселелері кіретін бағаланатын мемлекеттік органның мемлекеттік қызметшілерінің және оның ведомстволық бағыныстағы ұйымдары қызметшілерінің саны.

Бағаланатын мемлекеттік органда сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар жасағаны үшін сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық субъектілері болып табылатын, қылмыстық, әкімшілік және тәртіптік жауапкершілікке тартылған бағаланатын мемлекеттік органның мемлекеттік қызметшілері және оның ведомстволық бағыныстағы ұйымының жұмыскерлері болмаған жағдайда, онда мемлекеттік органға осы көрсеткіштер бойынша көзделген ең жоғары балл қойылады.

36. "Электрондық үкімет" порталы және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді пайдаланушылардың үлесі" көрсеткіші бойынша бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша

$$R2 = \frac{k}{2} * \left( \frac{a}{a+b} \right) + \frac{k}{2} * \left( \frac{c}{c+d} \right)$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша:

$$R2 = \frac{m}{2} * \left( \frac{a}{a+b} \right) + \frac{m}{2} * \left( \frac{c}{c+d} \right)$$

R2 – аталған көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік немесе жергілікті атқарушы органның бағасы;

k – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы көрсеткіш бойынша орталық мемлекеттік органдардың коэффициенті 15-ке тең);

m – алынған нәтижелерді үлестік мәнге келтіруге арналған коэффициент (осы көрсеткіш бойынша жергілікті атқарушы органдардың коэффициенті 15-ке тең);

a – "электрондық үкімет" порталы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтерге берілген электрондық өтініштердің саны;

b – "электрондық үкімет" порталы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтерге қағаз түрінде берілген өтініштердің саны;

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



d – бағаланатын мемлекеттік органға тікелей келіп түсетін баламалы негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді алу үшін қағаз түрінде берілген өтініштердің саны.

37. Егер мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету электронды түрде техникалық жағынан есептік кезеңде іске асырылған, бірақ мемлекеттік көрсетілетін қызметтің стандарты тек есептік кезеңнің 4-тоқсанында бекітілген жағдайда, онда осы өлшемнің мәнін есептеу кезінде осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет бойынша өтініштердің статистикасы ескерілмейді.

Егер мемлекеттік көрсетілетін қызмет электрондық форматқа ауыстырылған және пилоттық режимде іске асырылған жағдайда, онда осы көрсеткіш бойынша мәнді есептеу кезінде осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет бойынша өтініштердің статистикасы ескерілмейді.

## **Параграф 5. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру дәрежесі" өлшемі бойынша бағалау**

38. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру дәрежесі" өлшемі бойынша бағалау тек орталық мемлекеттік органдарда жүргізіледі. Бағалау Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің тізілімінде көрсетілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бекітілген стандарттарын талдау негізінде жүргізіледі.

39. Бағалау мынадай формула бойынша есептеледі:

$$K5 = \frac{a1 + a2 + \dots + az}{z} * W$$

$$W = \frac{m}{n}$$

K5 – аталған өлшем бойынша орталық мемлекеттік органның бағасы;

a – мемлекеттік көрсетілетін қызметке берілетін қорытынды балл;

z – Тізілімге сәйкес мемлекеттік органның көрсететін мемлекеттік қызметтер түрінің жалпы саны;

W – есептік кезеңде мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша өзгертілген стандарттардың үлесі;

m – есептік кезеңде өзгертілген стандарттардың саны (мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның), соның ішінде қызмет көрсету мерзімдері

және/немесе көрсетілетін қызметтерді алушылардан сұратылатын құжаттар саны қысқартылған жергілікті атқарушы органдардың көрсететін мемлекеттік қызметтері үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша стандарттар).

n – стандарттардың жалпы саны.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметке берілетін қорытынды баллдың есебі мынадай формула бойынша жүргізіледі:

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

егер  $y = 0$ , онда  $a = b * d$

x – мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету үшін мемлекеттік органның сұрататын, ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынған құжаттардың саны;

y – мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету үшін мемлекеттік органның сұрататын, ведомствоаралық/ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынуы мүмкін құжаттардың саны;

b – осы Әдістеменің 9-қосымшасына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметке берілетін балл;

d – мемлекеттік көрсетілетін қызметтің көрсету мерзіміне сәйкес қосылған коэффициент.

Егер бағалау сәтінде мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету стандарты бекітілмесе, мемлекеттік көрсетілетін қызметке берілетін қорытынды балл 0-ге тең.

Инвестициялар және даму министрлігінің барлық көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерін және/немесе көрсетілетін қызметтерді алушылардан сұратылатын қажетті құжаттардың санын қысқартудың орынсыз немесе мүмкін еместігі туралы қорытындысы есептік кезеңде ұсынылған жағдайда, есептік кезеңде өзгертілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша стандарттардың үлесі 1-ге тең болады.

Егер орталық мемлекеттік орган есептік кезеңде "бір терезе" қағидаты бойынша жұмыс істейтін халыққа қызмет көрсету орталықтарында мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсетудің мүмкін еместігі туралы ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органның Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсететін қызметтерді іріктеу бойынша ведомствоаралық комиссияның шешімін ұсынған жағдайда, мемлекеттік көрсетілетін қызмет халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетіледі деп ескеріледі және оған тиісті балл беріледі.

Егер мемлекеттік көрсетілетін қызмет тек мемлекеттік органда ғана дәстүрлі әдіспен көрсетілсе, бірақ оны көрсету барысында ведомствоаралық/ ведомстволық ақпараттық жүйелерден алынатын құжаттар болған жағдайда, онда мемлекеттік көрсетілетін қызметке берілетін қорытынды баллдың есебі осы Әдістеменің 9-қосымшасына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету тәртібі бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметке берілетін баллды (b) мемлекеттік қызмет көрсету мерзіміне сәйкес қосылатын коэффициентке (d) көбейту арқылы жүргізіледі.

Қосылатын коэффициент стандартта көрсетілген мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдеріне байланысты беріледі:

егер мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету мерзімі 5 жұмыс күнінен кем немесе онымен тең болса, онда қосылатын коэффициент (d) 1 тең болады;

егер мемлекеттік көрсетілетін қызметті көрсету мерзімі 5 жұмыс күнінен артық болса, онда қосылатын коэффициент (d) 0,8 тең болады.

#### **4. Мемлекеттік органдардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету бойынша қорытынды бағасы**

40. Мемлекеттік органдардың қорытынды бағасы барлық өлшемдер бойынша есептеуден алынған нәтижелерді қосу және алынған мәнді оңалту коэффициентіне көбейту арқылы анықталады:

1) орталық мемлекеттік органдар бойынша:

$$O1 = PC * (K1 + K2 + K3 + K4 + K5)$$

2) жергілікті атқарушы органдар бойынша

$$O2 = PC * (M1 + M2 + M3 + M4)$$

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.

41. Егер тиімділіктің қорытынды бағасының мәні 100-ден асқан жағдайда, қорытынды баға 100 баллға тең деп есептеледі.

42. Оңалту коэффициенті – басқа бағаланатын мемлекеттік органдармен салыстырғанда мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету бойынша жоғарлатылған жүктемесі бар мемлекеттік органның қорытынды бағасын түзету мақсатында саналатын көрсеткіш.

43. Оңалту коэффициенті "жүктеме индексі" көрсеткішімен өлшенетін бағаланатын мемлекеттік органның жүктеулі деңгейі негізінде анықталады.

44. Жүктеме индексі орташа деңгейге тең немесе одан жоғары мемлекеттік органдар үшін оңалту коэффициенті (бірқалыпты кадаммен)

1,01-ден 1,10-ге дейінгі аралықтағы мәндерді қабылдайды - аталған мемлекеттік органдардың арасында жүктемесі аздан көпке бірдей бөлінеді. Ең жоғары жүктеме индексі бар мемлекеттік органға қолданылатын оңалту коэффициентінің ең жоғарғы шамасы 1,10 құрайды.

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

46. Орташа жүктеме индексі орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар үшін жеке анықталады және бағаланатын орталық мемлекеттік органдардың/жергілікті атқарушы органдардың жүктеме индекстерінің орташа арифметикалық мәні ретінде есептеледі.

47. Оңалту коэффициенті әр бағаланатын мемлекеттік орган үшін жеке саналады. Мемлекеттік органдардың оңалту коэффициенттерінің ең жоғарғы және ең төменгі мәндерін анықтау орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар үшін жеке жүргізіледі.

48. Жүктеме индексі – мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету бойынша мемлекеттік органға жүктеме деңгейін анықтайтын құрама көрсеткіш.

Орталық мемлекеттік органдар үшін жүктеме индексі мынадай көрсеткіштердің негізінде есептеледі:

1) есептік кезеңде бағаланатын мемлекеттік органның көрсеткен мемлекеттік қызметтерінің саны;

2) Тізілімге сәйкес бағаланатын орталық мемлекеттік органның көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны.

Жергілікті атқарушы орган үшін жүктеме индексі мынадай көрсеткіштердің негізінде есептеледі:

1) облыс, республикалық маңызы бар қала, астана халқының жылдық орташа санына есептік кезеңде бағаланатын жергілікті атқарушы органның көрсеткен қызметтерінің жалпы санын бөлу арқылы есептелетін есептік кезеңде халықтың жан басына шаққанда бағаланатын жергілікті атқарушы органның көрсеткен мемлекеттік қызметтерінің саны; Халықтың жылдық орташа саны өткен жылдың

қорытындысы бойынша Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Статистика комитетінің веб-сайтында жарияланатын ресми көрсеткіш болып табылады;

2) Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органның көрсететін мемлекеттік көрсетілетін қызметтері түрлерінің саны.

49. Жүктеме индексін есептеу Осы Әдістеменің 49-тармағында көрсетілген көрсеткіштерді көбейту және ұзындық масштабтау әдісімен салыстырмалы түрге келтіру арқылы жүзеге асырылады.

50. Жеке орталық мемлекеттік орган үшін жүктеме индексін есептеу мынадай формула бойынша жүзеге асырылады:

$$SK_i = b_i + c_i$$

$SK_i$  – жекелеген орталық мемлекеттік органның жүктеме индексі (i);

$b_i$  – бағаланатын орталық мемлекеттік органның (i) есептік кезеңде көрсеткен мемлекеттік қызметтер санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші;

$c_i$  – Тізілімге сәйкес бағаланатын орталық мемлекеттік органның

(i) көрсететін мемлекеттік қызметтері түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші.

Жекелеген жергілікті атқарушы орган үшін жүктеме индексін есептеу мынадай формула бойынша жүзеге асырылады:

$$SM_m = d_m * f_m$$

$SM_m$  – жекелеген атқарушы органның жүктеме индексі (m);

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

$f_m$  – Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органның

(m) көрсететін мемлекеттік қызметтер түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші.

51. Бағаланатын орталық мемлекеттік органның есептік кезеңде көрсеткен мемлекеттік қызметтер санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші мынадай формула бойынша есептеледі:

$$b_i = \frac{R_i - R_{\min}}{R_{\max} - R_{\min}}$$

$R_i$  – бағаланатын орталық мемлекеттік органның (i) есептік кезеңде көрсеткен мемлекеттік қызметтер санының көрсеткіші;

$R_{\min}$  – барлық бағаланатын орталық мемлекеттік органдардың есептік кезеңде көрсеткен мемлекеттік қызметтер саны көрсеткішінің ең төмен мәні;

$R_{\max}$  – барлық бағаланатын орталық мемлекеттік органдардың есептік кезеңде көрсеткен мемлекеттік қызметтер саны көрсеткішінің ең жоғарғы мәні.

Бағаланатын жергілікті атқарушы органның есептік кезеңде жан басына шаққанда көрсеткен мемлекеттік қызметтер санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші мынадай формула бойынша есептеледі:

$$dm = \frac{Nm - Nmin}{Nmax - Nmin}$$

$N_m$  – бағаланатын жергілікті атқарушы органның (m) есептік кезеңде жан басына шаққанда көрсеткен мемлекеттік қызметтер санының көрсеткіші;

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

$N_{\max}$  – барлық бағаланатын жергілікті атқарушы органдардың есептік кезеңде жан басына шаққанда көрсеткен мемлекеттік қызметтер саны көрсеткішінің ең жоғарғы мәні.

52. Тізілімге сәйкес бағаланатын орталық мемлекеттік органның көрсететін мемлекеттік қызметтер түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші мынадай формула бойынша есептеледі:

$$ci = \frac{Ti - Tmin}{Tmax - Tmin}$$

$T_i$  – Тізілімге сәйкес бағаланатын орталық мемлекеттік органның

(i) көрсеткен мемлекеттік қызметтер түрлері санының көрсеткіші;

$T_{\min}$  – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын орталық мемлекеттік органдардың көрсететін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің ең төмен мәні;

$T_{\max}$  – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын орталық мемлекеттік органдардың көрсететін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің ең жоғары мәні.

Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органмен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер түрлері санының салыстырмалы түрге келтірілген көрсеткіші мынадай формула бойынша есептеледі:

$$f_m = \frac{L_m - L_{\min}}{L_{\max} - L_{\min}}$$

$L_m$  – Тізілімге сәйкес бағаланатын жергілікті атқарушы органның (m) көрсететін мемлекеттік қызметтер түрлері санының көрсеткіші;

$L_{\min}$  – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын жергілікті атқарушы органдардың көрсететін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің ең төмен мәні;

$L_{\max}$  – Тізілімге сәйкес барлық бағаланатын жергілікті атқарушы органдардың көрсететін мемлекеттік қызметтер түрлерінің саны көрсеткішінің ең жоғары мәні.

53. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды мыналарды қамтиды:

бағаланатын мемлекеттік органның атауы;

барлық өлшемдер бойынша бағалардың кестесі;

өлшемдер бойынша мемлекеттік органның қызметінің тиімділігін талдау;

қорытындылар мен ұсынымдар.

## **5. Бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарындағы мәліметтерді қайта тексеру**

54. Жүйенің 51-тармағына сәйкес мемлекеттік қызмет істері, инвестициялар және даму министрліктері бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарындағы мәліметтердің нақтылығына қайта тексеруді (бұдан әрі – Қайта тексеру) жүзеге асырады.

55. Қайта тексеру растайтын құжаттарға (ведомстволық есептер, хаттамалар, хаттар, басқа мемлекеттік органдардың тексеру нәтижелері және басқалар) талдау, сондай-ақ ақпараттық жүйелерді қарау арқылы жүзеге асырылады.

56. Қайта тексеруді жүргізудің мерзімдері Кестемен белгіленеді.

## **6. Тиісті есептік ақпаратты ұсынбағаны үшін бағаланатын мемлекеттік органдардың жауапкершілігі**

57. Бағаланатын мемлекеттік орган мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау шеңберінде Мемлекеттік қызмет істері министрлігіне дұрыс емес есептік ақпарат ұсынған жағдайда, осы бағыт бойынша мемлекеттік органның қорытынды бағасынан айыппұл

балл шегеріледі.

58. Қайта тексеру барысында шындыққа сәйкес келмейтін деректер анықталған есептік ақпарат дұрыс емес деп танылады.

59. Аталған дұрыс емес деректер бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпараттарындағы мәліметтерді қайта тексеру қорытындысы бойынша жасалатын осы Әдістеменің 10-қосымшасындағы нысан бойынша бағаланатын мемлекеттік органдардың есептік ақпаратындағы мәліметтерді қайта қарау қорытындысы бойынша салыстырып тексеру актісінде тіркелуі тиіс.

60. Мемлекеттік органның дұрыс емес есептік ақпаратты ұсынғаны үшін әрбір тіркелген дерекке 0,2 айыппұл баллын, мемлекеттік органның ақпаратты "Мониторинг" ИАЖ-ға уақытылы ұсынбағаны үшін "Мониторинг" ИАЖ немесе "электрондық үкімет" шлюзіндегі техникалық ақаулар болған жағдайды қоспағанда, салыстырып тексеру актісімен расталған, мерзімдерін бұзумен көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша, мемлекеттік органның ақпаратты "Мониторинг" ИАЖ-ға уақытылы ұсынбағаны немесе қате ұсынғаны үшін әрбір тіркелген дерекке 0,02 айыппұл баллын шегеру көзделген. Дұрыс емес ақпаратты ұсынғаны үшін мемлекеттік органның қорытынды бағасынан шегерілетін айыппұл баллының сомасы 5 баллдан аспауы тиіс.

61. Мемлекеттік органның "Мониторинг" ИАЖ-ға ақпаратты уақытылы ұсынбағаны үшін шегерілетін айыппұл баллдарының сомасы мынадай формула бойынша есептеледі:

$$Z = 0.02 * (L1 - L2) \leq 5$$

Z – "Мониторинг" ИАЖ-ға ақпаратты уақытылы ұсынбағаны үшін орталық мемлекеттік/ жергілікті атқарушы органның қорытынды бағасы;

L1 – "Мониторинг" ИАЖ-да тіркелген мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің бұзылуының жалпы саны;

L2 – "Мониторинг" ИАЖ мен "электрондық үкімет" шлюзі жағында техникалық себептерге байланысты туындаған мемлекеттік көрсетілетін қызметтер көрсетудің бұзылған мерзімі статусымен көрсетілген өтінімдер саны.



62. Анықталған деректер бойынша ақпарат мемлекеттік орган қызметінің тиімділігін бағалау нәтижелері туралы қорытындысының "Қорытындылар мен ұсыныстар" бөлімінде көрсетіледі.

## **7. Бағалау қорытындыларына шағымдану тәртібі**

63. Бағалау нәтижелеріне шағымдану тәртібі Жүйенің 6-тарауына сәйкес жүзеге асырылады.

64. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытындыны алған күннен бастап бағаланатын мемлекеттік орган бағалау нәтижелерімен келіспеген жағдайда, бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік қызмет істері, инвестициялар және даму министрліктеріне дәлелді құжаттармен бірге қарсылықтарын жолдайды.

Бағалау нәтижелеріне қарсылықтар болмаған жағдайда, бағаланатын мемлекеттік орган қорытындыны алған күннен бастап бес жұмыс күні ішінде Мемлекеттік қызмет істері министрлігіне тиісті хабарлама жолдайды. Белгіленген мерзім өткеннен кейін бағаланатын мемлекеттік органдардың қарсылықтары қабылданбайды.

65. Қарсылықтарды қарау үшін Мемлекеттік қызмет істері министрлігінде құрамына қарсылықтарды ұсынған мемлекеттік органдардың бағалауына қатыспаған мемлекеттік қызмет істері, инвестициялар және даму министрліктерінің қызметкерлері кіретін Арнайы комиссия құрылады.

Арнайы комиссияның саны мен құрамы Инвестициялар және даму министрлігінің ұсыныстары бойынша Мемлекеттік қызмет істері министрлігімен белгіленеді, және бес адамнан кем болмауы тиіс.

66. Бағаланатын мемлекеттік органдардан тиісті растайтын құжаттарымен бірге қарсылықтарды алған күннен бастап бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік қызмет істері, инвестициялар және даму министрліктері осы Әдістеменің 11-қосымшасына сәйкес нысан бойынша Бағалау нәтижелері бойынша қайшылықтар кестесін (бұдан әрі – Қайшылықтар кестесі) әзірлейді және арнайы комиссияның қарауына енгізеді.

67. Арнайы комиссия қарсылықтарды қарау және бағалау нәтижелерінің объективтілігін анықтау бойынша отырыс өткізеді, оған қарсылықтарды ұсынған бағаланатын мемлекеттік органдардың, мүдделі салалық орталық мемлекеттік органдардың өкілдері, сондай-ақ мемлекеттік органды бағалауға қатысқан қызметкерлер шақырылады.

68. Арнайы комиссия отырыстарының нәтижелері бойынша Қайшылықтар кестелері пысықталады, Арнайы комиссияның төрағасы қол қояды және бағаланатын мемлекеттік органның назарына жеткізіледі.

69. Бағаланатын мемлекеттік органдардан қарсылықтар алған күннен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде Мемлекеттік қызмет істері министрлігі Сараптамалық комиссияның жұмыс органына және бағаланатын мемлекеттік органдарға қарсылықтарды қабылдау немесе қабылдамау туралы негізделген қорытындыларды жолдайды. Қарсылықтарды қабылданған жағдайда мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалау нәтижелері туралы түзетілген қорытындылар қарсылықтарды ұсынған бағаланатын мемлекеттік органдарға бір уақытта жолданады.

70. Мемлекеттік қызмет істері министрлігінің қарсылықтарды қабылдау немесе қабылдамау туралы қорытындылары түпкілікті болып табылады және шағымдануға жатпайды.

71. Инвестициялар және даму министрлігі Мемлекеттік қызмет істері министрлігіне жыл сайын 15 ақпанға дейін "Мониторинг" ИАЖ-дан " мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы" өлшемі бойынша ақпарат ұсынады.

## **8. Бағаланатын мемлекеттік органды қайта ұйымдастыру немесе тарату кезіндегі бағалау ерекшеліктері**

72. Бағаланатын мемлекеттік орган бағаланатын жылдың бірінші жартыжылдығында қайта ұйымдастырылған немесе таратылған жағдайда осы мемлекеттік органды бағалау құқықтық мирасқор-мемлекеттік органды бағалау шеңберінде жүзеге асырылады және құқықтық мирасқор-мемлекеттік органды қорытынды бағалаудың жиынтық балын есептеген кезде ескеріледі.

73. Бағаланатын мемлекеттік орган бағаланатын жылдың екінші жартыжылдығында қайта ұйымдастырылған немесе таратылған жағдайда оның қызметін бағалау жүзеге асырылмайды, ал осы мемлекеттік органның қызметін талдау нәтижелері құқықтық мирасқор-мемлекеттік органға бағалау қорытындылары бойынша берілетін ұсынымдарды және ұсыныстарды әзірлеу кезінде ескеріледі.

74. Бағаланатын мемлекеттік орган бағаланатын кезеңнен кейінгі жылдың басынан бастап мемлекеттік органдардың есепті деректерді беру мерзімдерін бағалау кестесінде белгіленгенге дейінгі кезеңде қайта ұйымдастырылған немесе таратылған кезде осы мемлекеттік органды бағалау бағаланатын кезеңдегі нәтижелер ескеріле отырып, жүзеге асырылады.

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

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

№ т/т	Өлшемдер / көрсеткіштер атауы	Үлестік мәні
Нәтижелі өлшемдер		
1	Халықтың көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттануы	30
1.1	Мемлекеттік органдамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттануы	15
1.2	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз етуі	15
2	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы	15
3	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі	10
4	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	25
4.1	мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық жасағаны үшін жауапкершілікке тартылғандардың үлесі	10
4.2	Мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) "электрондық үкімет" және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсететін қызметтің алушылардың үлесі	15
Үдерісті өлшемдер		
5	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі	20

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
Нәтижелі өлшемдер		
1	Халықтың көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттануы	30
1.1	Мемлекеттік органдамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттануы	15
1.2	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз етуі	15
2	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы	25
3	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі	20
4	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеуліктерді сақтау	25
4.1	мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық жасағаны үшін жауапкершілікке тартылғандардың үлесі	10

4.2	Мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) "электрондық үкімет" және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсететін қызметтерді алушылардың үлесі	15
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

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
Нәтижелі өлшемдер		
1	Халықтың көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттануы	
2	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы	
3	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі	
4	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеуліктерді сақтау	
Үдерісті өлшемдер		
5	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі	
	Өлшемдер бойынша жалпы баға	
	Оңалту коэффициенті	
	Айыппұл баллдары	
	Оңалту коэффициентін және шегерілген айыппұл баллдарын есептегендегі қорытынды баға	

Орталық мемлекеттік органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша тиімділігін талдау:

1) "Халықтың көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттануы" өлшемі бойынша:

2) "Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы" өлшемі бойынша:

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

4) "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеуліктерді сақтау" өлшемі бойынша:

5) "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі" өлшемі бойынша:

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері вице-министрі \_\_\_\_\_

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері министрлігінің 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
Нәтижелі өлшемдер		
1	Халықтың көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттануы	
2	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы	
3	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі	
4	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеуліктерді сақтау	
	Өлшемдер бойынша жалпы баға	
	Оңалту коэффициенті	
	Айыппұл баллдары	
	Оңалту коэффициентін және шегерілген айыппұл баллдарын есептегендегі қорытынды баға	

Жергілікті атқарушы органның қызметінің бағалау өлшемдері бойынша тиімділігін талдау:

1. "Халықтың көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттануы" өлшемі бойынша:

2. "Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің сақталуы" өлшемі бойынша:

3. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына мемлекеттік органның ішкі бақылауының тиімділігі" өлшемі бойынша:

4. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеуліктерді сақтау" өлшемі бойынша:

Қорытындылар мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет

істері вице-министрі \_\_\_\_\_

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері

министрлігінің 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 қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі" өлшемі және "мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) "электрондық үкімет" және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсететін қызметтің алушылардың үлесі" көрсеткіші бойынша Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау нәтижелері туралы қорытынды**

\_\_\_\_\_ (орталық мемлекеттік/жергілікті атқарушы органның атауы)

\_\_\_\_\_ (есеп беру кезеңі)

№	Бағалау өлшемдері	Баға
1	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі	
2	Мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) "электрондық үкімет" және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсететін қызметтің алушылардың үлесі	

3	"Электрондық үкімет" порталынан келіп түскен қызметтерді уақытылы көрсету	
4	"Электрондық лицензиялау" порталы арқылы қызметтерді уақытылы көрсету	
	Жалпы баға:	

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

1. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің оңтайландыру және автоматтандыру деңгейі" өлшемі бойынша:

2. "Мемлекеттік органның (ведомстволық бағынысты ұйымның) "электрондық үкімет" және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсететін қызметтің алушылардың үлесі" көрсеткіші бойынша:

3. "Электрондық үкімет" порталынан келіп түскен қызметтерді уақытылы көрсету" көрсеткіші бойынша:

4. "Электрондық лицензиялау" порталы арқылы қызметтерді уақытылы көрсету" көрсеткіші бойынша:

Қорытынды мен ұсыныстар:

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері вице-министрі \_\_\_\_\_

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму министрілігі  
Байланыс, информациялау және ақпарат комитетінің төрағасы

\_\_\_\_\_

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ ж.

Мемлекеттік қызметтер  
көрсетудің сапасын  
бағалау әдістемесіне  
6-қосымша

## Мемлекеттік органдамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттануы

№	Мемлекеттік органдамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың қанағаттану деңгейі	Балл
1	Мемлекеттік органдамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 9,5-баллдан 10 баллға дейін қанағаттануы	25
2	Мемлекеттік органдамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 9,0 баллдан 9,4 баллға дейін қанағаттануы	22
3	Мемлекеттік органдамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 8,5 баллдан 8,9 баллға дейін қанағаттануы	19
4	Мемлекеттік органдамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 8,0 баллдан 8,4 баллға дейін қанағаттануы	15

5	Мемлекеттік орғандамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 7,5 баллдан 7,9 баллға дейін қанағаттануы	12
6	Мемлекеттік орғандамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 7,0 баллдан 7,4 баллға дейін қанағаттануы	10
7	Мемлекеттік орғандамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 6,5 баллдан 6,9 баллға дейін қанағаттануы	7
8	Мемлекеттік орғандамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 6,0 баллдан 6,4 баллға дейін қанағаттануы	5
9	Мемлекеттік орғандамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 5,5 баллдан 5,9 баллға дейін қанағаттануы	3
10	Мемлекеттік орғандамен мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына көрсетілетін қызмет алушылардың 5,4 баллдан төмен қанағаттануы	0

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау әдістемесіне 7-қосымша

## Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігі

№	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігінің деңгейі	Балл
1	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігінің 9,1 баллдан 10 баллға дейін деңгейі	15
2	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігінің 8,1 баллдан 9,0 баллға дейін деңгейі	12
3	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігінің 7,1 баллдан 8,0 баллға дейін деңгейі	10
4	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігінің 6,1 баллдан 7,0 баллға дейін деңгейі	7
5	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігінің 5,1 баллдан 6,0 баллға дейін деңгейі	3
6	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігінің 5,0 баллдан төмен деңгейі	0

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау әдістемесіне 8-қосымша

## Нысан

## Мемлекеттік қызметтерді көрсету кезіндегі сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы ақпарат

Мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері функционалдық міндеттеріне	Мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері функционалдық міндеттеріне кіретін сыбайлас жемқорлық қылмыс жасағаны үшін	Мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері функционалдық міндеттеріне кіретін сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық жасағаны үшін	Мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері функционалдық міндеттеріне кіретін сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық жасағаны үшін
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



№ кіретін т/т саны	қылмыстық жауапкершілікке тартылған қызметкерлердің саны	әкімшілік жауапкершілікке тартылған қызметкерлердің саны	тәртіптік жауапкершілікке тартылған қызметкерлердің саны

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	Қағаз нұсқасында тек ғана халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызмет	15
4	Қағаз нұсқасында балама негізінде (мемлекеттік органда және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы ) көрсетілетін мемлекеттік қызмет	10
5	Қағаз нұсқасында тек ғана мемлекеттік органда көрсетілетін мемлекеттік қызмет	0

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасын бағалау әдістемесіне 10-қосымша

Нысан

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

( орталық мемлекеттік органның/жергілікті атқарушы органның атауы)  
(есептік кезең)

№	Атауы	Алынып тасталатын балдар
1	Толық емес ақпаратты ұсынуы	
2	Сенімде емес ақпаратты ұсынуы	
БАРЛЫҒЫ:		

1. 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.

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

1)

2)

Алынып тастау: \_\_\_\_\_ баллды құрады.

ҚОРЫТЫНДЫ АЛЫП ТАСТАУ: \_\_\_\_\_ баллды құрады.

Қазақстан Республикасы

Мемлекеттік қызмет істері

министрлігінің өкілі (мерзімі) (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Бағаланушы мемлекеттік органның

өкілі (мерзімі) (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Мемлекеттік қызметтер  
көрсетудің  
сапасын бағалау әдістемесіне  
11-қосымша

Нысан

## Бағалау нәтижелері бойынша келіспеушілік кестесі

\_\_\_\_\_ (орталық мемлекеттік органның атауы)

\_\_\_\_\_ (есептік кезең)

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

Шағымдану қорытындысын ескергендегі орташа бал \_\_\_\_\_ құрады.

Комиссия Төрағасы \_\_\_\_\_

(қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Шағымдану қорытындысымен таныстым: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (қолы) (қолдың мағынасын ашу)

Бағаланушы мемлекеттік органның төрағасы " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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